



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO

CAMPUS IZTACALA

**"DISEÑO Y APLICACION DE UN PROGRAMA DE
ENTRENAMIENTO EN HABILIDADES SOCIALES
EN AMBIENTES LABORALES"**

PO 1177/95
05.3

T E S I S

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE :
LICENCIADO EN PSICOLOGIA

P R E S E N T A N :
**CRUZ MONROY MARIA LEOBIGILDA
SOSA GALLARDO ALICIA**

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

Los Reyes Iztacala

Febrero de 1995



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

ESTA TESIS ESTA DEDICADA A TODAS
AQUELLAS PERSONAS QUE DIA TRAS DIA
SE ESFUERZAN POR MANTENER Y MEJORAR
SUS RELACIONES INTERPERSONALES . . .

A G R A D E C I M I E N T O S

A nuestros asesores:

José Esteban Vaquero Cazares,
Carlos Nava Quiroz,
Araceli Silverio Cortés,

Por su total e incondicional ayuda, por su comprensión y apoyo, por su tiempo, disposición y motivación, por sus valiosos conocimientos brindados para el mejoramiento de este trabajo.

A mi padre,

a quien amo a pesar del tiempo abismal que nos separa.

A mi madre,

a quien admiro por sus grandes virtudes, a quien le debo todo lo que soy, y de quien he recibido más de lo que cualquier ser humano puede obtener.

A los Sres. Hilde y Hans Dorner,

por haber construido el motivo más grande de mi vida.

A ti, Hansi,

por existir en mi tiempo y en mi espacio.

Leobi.

A mis padres,
por brindarme un ejemplo de perseverancia
y por haber forjado todo lo que soy

A mis hermanos,
quienes me han dado su apoyo durante todo este tiempo

A Esther y Chela,
Por su presencia y por regalarme un motivo más

A ti Armando,
por compartir tu tiempo conmigo.

Alicia

INDICE

Resumen Pag.

INTRODUCCION

CAPITULO UNO: LA PSICOLOGIA Y EL PSICOLOGO INDUSTRIAL

1.1	Inicios de la psicología industrial	. . .	2
1.2	Funciones del psicólogo industrial	. . .	4
1.3	El psicólogo industria y la capacitación	. . .	6

CAPITULO DOS: CAPACITACION

2.1	Definición de capacitación	. . .	8
2.2	Detección de necesidades de capacitación	. . .	9
2.3	Aprendizaje y capacitación	. . .	10
2.4	Derecho y obligación de la capacitación	. . .	13

CAPITULO TRES: HABILIDADES SOCIALES

3.1	Definición de habilidades sociales	. . .	19
3.2	Condicionamiento clásico y operante	. . .	26
3.3	Tipos de habilidades	. . .	29
3.4	Adquisición de las habilidades sociales	. . .	40
	i) Déficit de las habilidades sociales	. . .	43
	ii) Ansiedad condicionada		
	iii) Modelo cognitivo evaluativo		
	iv) Discriminación defectuosa		
3.5	Terapia conductual	. . .	50
3.6	Evaluación de las habilidades sociales	. . .	61

CAPITULO CUATRO: ENTRENAMIENTO DE LAS HABILIDADES SOCIALES

4.1	Objetivo y organización del programa	. . .	70
4.2	Desarrollo del programa	. . .	71
4.3	Dinámicas	. . .	119
4.4	Cartas descriptivas	. . .	123
4.5	Seguimiento	. . .	129

RESULTADOS . . . 133

CONCLUSIONES . . . 138

CONSIDERACIONES FINALES . . . 141

REFERENCIAS

ANEXOS

RESUMEN

El objetivo de este trabajo, fue diseñar y aplicar un programa de entrenamiento en habilidades sociales en el ambiente laboral.

El programa estuvo conformado de 37 habilidades sociales, jerarquizadas por su complejidad en cinco áreas generales: Habilidades de inicio, de conversación-expresión de si mismo, de conversación-responder a los sentimientos del otro, sociales planificadas y alternativas a la agresión, impartido a 8 empleados de nivel académico medio básico y nivel cinco de la jerarquía organizacional; mismos que el departamento de recursos humanos de la empresa a través de un programa de detección de necesidades, reportó como trabajadores con problemas en la interacción con otros.

El aspecto pedagógico del programa estuvo diseñado, tomando como base, la teoría del aprendizaje social, mientras que el desarrollo del mismo se apoya en técnicas conductuales y principios de la terapia conductual.

La evaluación de las habilidades sociales estuvo conformada por el pretest o evaluación inicial, con la que reafirmamos que, efectivamente, los participantes en dicho curso, se caracterizaban por tener deficiencias en las habilidades sociales. La evaluación de cada una de las sesiones a través de inventarios y ejercicios previamente estructurados; el registro de la conducta social mostrada por cada uno de los sujetos después de impartidas las sesiones y el postest o evaluación final. El pretest tuvo como fin el proporcionar información de los repertorios de habilidades sociales de cada sujeto al inicio del entrenamiento, la cual se comparó con los resultados del postest. A través del análisis estadístico, prueba de rangos y signos de Wicolxon, se comprobó que el entrenamiento tuvo efectos significativos en la conducta social inicial de los sujetos, ya que al final de este, los participantes mostraron un incremento en las categorías que las componen en más del 50%.

INTRODUCCION

Entre los objetivos más importantes de la industria, se encuentra el conseguir una mayor integración empresarial y sobre todo mayor productividad. Arias (1986), define la productividad como la cantidad de unidades y servicios que en un período, la organización pone a disposición en el mercado. Para Gilmer (1984), la productividad es el incremento simultáneo de algún producto debido a la modernización del material; es decir, la cantidad de bienes y servicios en el menor tiempo posible.

Existen sin embargo, infinidad de factores que afectan a la productividad. Acosta y Castillo (1987), los clasifican en dos grupos; factores internos y externos. Los primeros se refieren a los factores orgánicos que afectan la actividad del trabajador, como la salud y la motivación; y los segundos se refieren al ambiente psico-físico en el cual el individuo desempeña su trabajo. Para Blum y Naylor (1985), los factores externos se agrupan en: ambientales o físicos, entre ellos, la iluminación, el ruido, el color, la temperatura, la vibración, el espacio físico de trabajo, la música y por otra parte, los factores psicológicos como la satisfacción en el trabajo, las actitudes, la conducta entre grupos, la fatiga, el aburrimiento, y las interacciones en el grupo. Fleishman y Bass, (1986) y Schultz (1985), señalan que los factores y condiciones psicológicas desfavorables contribuyen a la lentitud en las actividades en la productividad, a la rotación del personal, el ausentismo e incrementan la ineficiencia.

Luthans y Kreitner (1984), informan que la productividad del trabajador es baja si se mide por medio de ausentismos y por los altos índices de rotación, huelgas, etcétera, por lo que no hay duda de que la ineficiencia del trabajo de los seres humanos es importante desde el punto de vista de la organización.

Roethlisberger y Dickinson (cit. en Clay y Wakeley, 1982) en un estudio demostraron que: 1) El aumento en las actividades desfavorables de los empleados tenía mayor influencia en la producción, que los cambios en cualquier otra variable en el

ambiente físico, como por ejemplo, la iluminación, y : 2) El aumento en el reconocimiento del desempeño de los empleados influye más en la producción que aumentar el sueldo.

También Brown y Elliot (1962 cit. en Megargee y Hokanson 1976) indican que la cooperación entre empleados conducen al desempeño eficiente del trabajador, que tiene que ver en gran parte con la productividad.

A partir de la Segunda Guerra Mundial (1939-1945), la investigación de las relaciones humanas tanto en las tareas supervisoras como en las relaciones de grupo han cobrado importancia en torno al comportamiento del individuo.

Para Kay y Palmer (1961), las relaciones humanas en la industria se pueden definir como "la adaptación de los individuos como tales en sus respectivos trabajos, a través de la selección, el adiestramiento y el control de sus ambientes a fin de obtener el mejor o máximo servicio posible a la sociedad de la que forman parte " (p. 19). Los primeros estudios dentro del contexto industrial, fueron iniciados en la "Western Electric Company" (Gilmer 1984).

Los avances en la ciencia y tecnología originan cada vez mayores niveles de adiestramiento y capacitación en la industria, por lo que si una empresa quiere mantenerse productiva, tiene que desarrollar programas permanentes para ayudar a sus empleados (Gilmer 1984). García (1986), afirma que "la capacitación de la fuerza de trabajo en general juega un papel muy importante para superar los problemas de la productividad . . ." (p.3). lo que constituye una de las actividades indispensables para favorecer el desarrollo económico de un país.

La capacitación y el adiestramiento de personal son conceptualizados como un proceso por medio del cual se adquieren

conocimientos necesarios, donde se desarrollan habilidades que son indispensables para que una persona realice eficazmente su trabajo (Goldstein 1981). García (1986) plantea que la capacitación es un proceso de comunicación permanente que permite a través de actividades de enseñanza aprendizaje, transmitir conocimientos, modificar actitudes e incrementar las habilidades de los trabajadores, a fin de desarrollar tareas inherentes a sus puestos y a su realización personal.

Frecuentemente los términos de capacitación, entrenamiento y adiestramiento son utilizados como sinónimos, sin embargo, Siliceo (1986), hace una clara diferenciación, definiendo a la capacitación como la enseñanza de ciertas habilidades nuevas referentes tanto al puesto que desempeña o que va a desempeñar el trabajador, como a su propia persona; dichos cursos pueden impartirse a diferentes niveles, además la capacitación incluye al entrenamiento y al adiestramiento, cuyo objetivo de este último, es el proporcionar información sobre los aspectos técnicos del trabajo mientras que el entrenamiento no siempre forma parte de la capacitación. Cuando la capacitación incluye el entrenamiento, este se enfoca principalmente a las prácticas y ensayos acerca de determinadas actividades o habilidades con respecto al trabajo.

La definición propuesta por Marroquín (1982), es similar a la anterior. Define a la capacitación como el conjunto de procesos sistematizados por medio de los cuales se trata de modificar conocimientos, habilidades, actitudes o acciones del trabajador con el objetivo de que estén bien preparados para resolver problemas referentes a su actividad.

Para nuestro propósito retomaremos las dos definiciones de capacitación proporcionadas por Marroquín (1982) y Siliceo (1986), debido a que hacen alusión a las habilidades técnicas, y más específicamente utilizaremos el término de entrenamiento para las habilidades relacionadas con su persona.

La relación entre la capacitación y producción la plantea Howell (1969), como un proceso que implica un entrenamiento en aptitudes haciendo hincapié en las relaciones humanas; hace notar que el objetivo general del adiestramiento o entrenamiento es mejorar la relación persona-persona y persona-puesto que gire en torno a las actitudes y las relaciones interpersonales, ya que el proceso de capacitación debe atender a una relación estrecha entre producción y humanismo.

De tal forma, una de las funciones principales del psicólogo en el área industrial, es la capacitación. Dunnette y Kirchner (1986), consideran que la psicología es una de las principales ciencias que tratan de la conducta humana, que está bien provista para hacer observaciones y conducir estudios derivados del comportamiento en la industria. El interés en dicho comportamiento también ha sido materia en otras disciplinas centradas en la industria y en el trabajador principalmente, es ejemplo la administración y la administración de recursos humanos, percibiendo al trabajador como un elemento fundamental integrante de un grupo. lo que algunos autores como Luthans y Kreitner (1984); Arias (1986); Siegel y Lane (1981), han llamado psicología organizacional definiéndola como la aplicación de conocimientos psicológicos relacionados con cualquier conjunto o grupo de personas con metas comunes, en alguna industria, empresa o institución, llamada organización (Gilmer 1984).

Siegel y Lane (1981), hacen énfasis en el funcionamiento del grupo, en la motivación, las actitudes y las relaciones sociales en el grupo y entre los grupos, tomando como base que la mayoría de los trabajadores se ven obligados a mantener interrelaciones recíprocas, de aquí que utilizaremos como sinónimos los términos de psicología organizacional y psicología industrial.

Luthans y Kreitner (1984), informan que se ha pasado por alto el estudio de la conducta organizacional ya que hasta hace dos décadas, para explicar la conducta los profesionales habían

dependido de teorías que tratan de los factores internos del trabajador como variables que afectan el bajo rendimiento; como consecuencia habían intentado observar al individuo para identificar sus impulsos, reacciones, actitudes, motivación, etcétera, eventos que no son observables, medibles o cuantificables. Los mismos autores señalan que "algunas organizaciones utilizan enfoques tradicionales, proporcionan generalmente incentivos para mantener a sus empleados -contentos- pero ésto no se ha confirmado ni mediante investigaciones ni en la práctica común" (p.17).

Los autores proponen el uso de algunas técnicas conductuales como herramientas eficaces basadas en la modificación de conducta y el aprendizaje para incrementar la productividad en los individuos, utilizados ya en Estados Unidos.

Actualmente los elementos que una industria proporciona a los supervisores para resolver problemas que presentan sus subordinados, están basados en cursos de relaciones humanas, en los que se aplican algunos procedimientos conductuales. Los programas son aplicados individualmente o en grupos. La importancia que tiene la identificación de los déficits en las relaciones humanas o habilidades sociales y realizar un programa de capacitación a tiempo, es porque a medida de que éste pasa, los problemas se hacen más complejos y diversos (Gilmer 1984).

Si las relaciones interpersonales se dan en un mínimo de dos personas, de persona-persona, de persona-grupo, y de grupo-grupo, la más frecuente sin lugar a dudas en el ámbito organizacional es la pareja trabajador-trabajador y trabajador-jefe (Gilmer 1984). De los cuales citaremos algunos estudios enfocados a la relación que tiene la interacción de los trabajadores y la productividad.

Stranger (1968), resume los resultados de dos grupos de bajo rendimiento en todos tipos de trabajo; comprobó que cuando más seguro se sentía el trabajador de contar con la confianza del supervisor, mayor era el rendimiento y cuando mayor era la presión ejercida sobre el trabajador, menor era el rendimiento.

Davis (1989), menciona que cuando los empleados tenían la libertad de discutir libremente sus problemas personales con sus jefes y/o compañeros, mayor era el rendimiento a diferencia de aquellos que no tenían dicha oportunidad, por lo que elogiar, expresar gratitud y premiar, son medidas que evidencian el buen desempeño.

Kay y Palmer (1961) proponen que se realicen más estudios sobre el adiestramiento de relaciones humanas a nivel obrero y ejecutivo, ya que se ha investigado muy poco en ésta área. En el estudio que aquellos realizaron, encontraron que el adiestramiento en dichas relaciones no mejora su ejecución en el trabajo, en cuanto no mejoren las condiciones sociales en el grupo.

De lo anterior se vislumbra la importancia que tiene para el individuo como trabajador de cualquier organización poseer habilidades que le permitan de manera eficiente, tanto desarrollar su trabajo como mejorar sus propias relaciones sociales, además poder enfrentar situaciones conflictivas, gresivas o incluso las críticas. Las prácticas y utilización de esas habilidades reduce la probabilidad de fracaso social y laboral (Sánchez y Simon 1986).

Cabe aclarar que algunos autores como Clay y Wakeley, (1982); Sánchez y Simon (1984); Gilmer (1984); Kay y Palmer (1968); y Siegel y Lane (1981); han denominado cursos de relaciones humanas a aquellos que se dirigen al mejoramiento de actitudes y acciones de los individuos en relación con los otros integrantes del grupo en la organización, sin embargo, los temas incluidos son tratados en forma general y sin un entrenamiento de la

conducta objeto. El entrenamiento de habilidades sociales también tiene como fin enseñar, mejorar o modificar interacciones sociales de un individuo con otro en el ambiente natural.

La capacitación en habilidades sociales alcanza dos funciones, primero, sirve como apoyo a tratamientos correctivos y en caso de alto riesgo, su implementación lleva a la acción preventiva. Hablando de la acción preventiva, ésta puede conducirse a dos niveles: su interacción en el nivel primario se hace existente antes de que los signos de alteración conductual se presenten, en este caso hábitos de no interacción o aislamiento social, agresión, etcétera. La prevención a nivel secundario se considera para aquellos individuos con tendencia a evidenciar disturbios conductuales o que pueden estar presentando características de conducta no social (Goldstein, 1976; Rimm y Masters, 1980). Tanto el tratamiento correctivo como los niveles primarios de prevención de las deficiencias en habilidades sociales, no han sido extendidos a todos los ámbitos, es decir, no han tenido mayor implicación a pesar de su valiosa importancia.

Cabe mencionar que gran parte del comportamiento que adquirimos a temprana edad es aprendido en la interacción con otros. Bandura (1979), hizo notar el importante papel que juega el modelo adulto en el desarrollo de patrones de conducta social a través de la imitación y si de esto se desprende un modelamiento inadecuado, en las habilidades sociales o de interacción, los individuos presentarán a futuro deficiencias de interacción o incluso algunos patrones de conducta no social.

Bandura y Ross (1963), evidenciaron el desarrollo de patrones de conducta agresiva en niños expuestos a modelos que se comportaban agresivamente y concluyeron que los niños que son agresivos suelen involucrarse muy poco en las actividades sociales de los demás.

Las consecuencias de no contar con un repertorio de habilidades sociales pueden repercutir en las etapas posteriores y tener efectos negativos más profundos.

Aunque los programas de entrenamiento en habilidades sociales pueden realizarse en infinidad de ámbitos, la razón de realizar un programa para ambientes laborales es debido a que "el trabajo tiene un papel central en la vida de la mayoría de las personas . . . dedican más tiempo a dicha actividad que a cualquier otra, exceptuando el sueño " (Baron y Cols. 1976, p. 263).

La aplicación de un programa de capacitación tiene el propósito de que los trabajadores desempeñen con eficiencia su trabajo, que reduzcan los conflictos que se presenten entre ellos, y lleven a la práctica habilidades sociales de interacción, elementos de vital importancia para el funcionamiento en cualquier institución y productividad de cualquier organización. Nuestra razón principal es que un país en vías de desarrollo como es el caso de México, el trabajo traducido en buen nivel de desempeño en calidad y cantidad de productos y/o servicios beneficiaría de forma significativa la estructura socio-económica en gran escala, si los programas se extendieran a nivel nacional.

Debido a la actual importancia que tienen los programas de capacitación y más específicamente el énfasis que se le ha dado al aspecto interpersonal en los cursos de relaciones humanas, supervisión y comunicación para lograr un mejor ambiente laboral, un programa de entrenamiento en habilidades sociales, beneficiaría tanto en el ámbito industrial (producción) como para el plano interpersonal del trabajador, por lo que el objetivo de este trabajo es diseñar y aplicar un programa de entrenamiento en habilidades sociales en ambientes laborales, mismo que pueda servir para futuras implementaciones.

CAPITULO UNO:

LA PSICOLOGIA

Y EL PAPEL DEL PSICOLOGO INDUSTRIAL

1.1 Inicios de la Psicología industrial

La psicología industrial es una de las ramas de la psicología. Schultz (1985), la define como la aplicación de métodos, acontecimientos y principios de la psicología a las personas en el trabajo. Blum y Naylor (1985), al igual que Schultz (1985) consideran que la psicología industrial es la extensión o aplicación de los principios y/o datos psicológicos a los problemas relativos a las seres humanos que trabajan en el contexto de los negocios o de la industria. En dicho contexto laboral, las organizaciones ponen en relieve las actitudes de las personas; el interés de la psicología abarca desde los procesos de la organización como los del individuo, incluyendo los procesos interpersonales como son la motivación, las actitudes y las aptitudes (Howell 1979).

La Segunda Guerra Mundial (1939-1945), marcó el nacimiento de la psicología industrial, en Europa, que en sus inicios, la selección y reclutamiento de personal ocupaban un lugar primordial. En esa época los psicólogos fueron empleados para diseñar y evaluar pruebas de inteligencia general, con el objeto de identificar a aquellos reclutas que fueran más aptos para el adiestramiento militar, de hecho, las pruebas de grupos, las escalas de calificación y el inventario de personalidad se desarrollaron a partir de esa época.

El éxito de la aplicación de pruebas psicológicas se extendió rápidamente y los profesionales tuvieron la necesidad de diseñar y aplicar técnicas más perfectas, así pues, las aportaciones de los primeros psicólogos industriales fueron centrándose en lo que hoy conocemos como psicología del personal (Blum y Naylor 1985).

El campo de la psicología industrial se amplió considerablemente con la más famosa serie de trabajos llamados los Estudios de Hawthorne, que hasta ahora se consideran como los más importantes que se hayan efectuado en la industria en

relación con los efectos encontrados debido a los cambios en los factores psicofísicos en el ambiente. Estos programas de investigación abordaron problemas más complejos acerca de las relaciones humanas, el espíritu de equipo y la participación.

El estudio comenzó con una investigación sobre los efectos que los aspectos físicos del ambiente de trabajo tienen en la eficiencia del desempeño del trabajador, y se descubrió que las condiciones socio-psicológicas del ambiente laboral pueden tener mucha más importancia que las condiciones físicas. El método básico de estos estudios era variar sistemáticamente algún aspecto del ambiente y tomar nota de los cambios correspondientes (Blum y Naylor 1985).

Los estudios de Hawthorne en aquella época, proporcionaron más aspectos a investigar como la calidad e índole de supervisión, las actitudes de los trabajadores, comunicación y satisfacción en el trabajo (Blum y Naylor 1985). Este enfoque contrasta notablemente con el empírico de las pseudopsicologías, ya que la comprensión del comportamiento a principios de siglo, según Siegel y Lane (1981), lo relacionaban con signos externos de carácter.

Una de las consecuencias de la maduración de la psicología científica está en la creciente demanda en favor de la aplicación de conocimientos psicológicos y el desarrollo de la práctica; se puede predecir y algunas veces modificar el comportamiento, ya que el psicólogo trata y desarrolla conceptos explicativos lo cual exige la identificación, descripción y observación de los fenómenos, es decir, utiliza una metodología científica.

Dunnette y Kirchner (1986), conceptualizan a la psicología como una de las ciencias que tratan de la conducta humana y que está bien provista para hacer observaciones y conducir estudios de los problemas y eventos que surgen de la conducta humana en ambientes laborales. Para Siegel y Lane (1981), la psicología

es el estudio del comportamiento, y el psicólogo industrial se especializa en el estudio de dicho comportamiento en el ámbito de los negocios, además los psicólogos en esta área, están interesados en crear circunstancias óptimas para el uso eficiente de los recursos humanos, por lo cual una de las funciones del psicólogo en la industria es la elaboración de programas y cursos para decrementar la tensión en los trabajadores y mejorar las relaciones interpersonales.

1.2 Funciones del psicólogo industrial

Clay y Wakeley (1982), afirman que el psicólogo debe atender todos los eventos relacionados con la conducta de los empleados, utilizando habilidades de entrenamiento especiales para atender los problemas que se presentan en cualquier grupo de trabajadores. Para dar un panorama más amplio acerca de la psicología industrial, mencionaremos las funciones del psicólogo en la industria.

Según McCollon (1959 en Blum y Naylor, 1985), las actividades de la industria a ser desarrolladas por el psicólogo son:

- ⇒ Selección y evaluación de empleados y ejecutivos; investigaciones sobre criterios del comportamiento.
- ⇒ Desarrollo del personal, evaluación del desempeño, medición de actitudes, desarrollo de ejecutivos y consejo personal a los empleados.
- ⇒ Ingeniería humana, diseño de equipos y productos.
- ⇒ Estudio de la productividad: actitudes relacionadas tanto a la fatiga como a la iluminación y el ambiente de trabajo en general.

- ⇒ Administración, actividades referentes a las habilidades administrativas.
- ⇒ Otras, accidentes, seguridad, y relaciones laborales.

Para Taft (1946 en Blum y Naylor 1985), las funciones giran en torno a :

1. Análisis del trabajo
2. Estudio de movimientos y salario
3. Selección de nuevos empleados
4. Transferencias, ascensos, despidos
5. Adiestramiento
6. Empleados problemáticos
7. Calificación de empleados
8. Higiene industrial
9. Moral Industrial
10. Investigación

Dunnette y Kirchner (1986), señalan que el psicólogo industrial puede ser empleado por una compañía como asesor de los problemas entre empleados y no sólo limitarse a la selección y capacitación del personal. También puede efectuar investigaciones de campo, ya sea como consultor o colaborador de un instituto de investigación, por lo que los problemas complejos referentes a la productividad y ejecución en el trabajo, el aprendizaje humano y adquisición de destrezas, la motivación humana y las circunstancias ambientales, la actividad física, etcétera, son aspectos en los que puede intervenir, de forma efectiva y colaborar en el desarrollo del personal.

El psicólogo debe contar con una serie de elementos que le permitan aplicar los principios del aprendizaje social empleándose como Gardner (1967) sugiere:

- Consultor Educador, en aprendizaje social para el personal que se dedica al entrenamiento en un medio correctivo o como:
- Especialista en crear experiencias de aprendizaje óptimas que deberán modificar la conducta y promover el desarrollo de modos deseables de pensar, sentir y comportarse.

Por lo anterior, el papel del psicólogo en la industria no debiera limitarse únicamente al aspecto selectivo, ya que cuenta con suficientes herramientas que le permiten ayudar a los trabajadores para lograr un mejor desempeño y sobretodo mejores relaciones interpersonales.

1.3 El psicólogo industrial y la capacitación

Clay y Wakeley (1982), mencionan que los psicólogos deben tener habilidades de entrenamiento especiales para afrontar problemas sobre las personas en su trabajo, de forma frecuente en las organizaciones, también se ocupa del medioambiente físico y de la organización, de los problemas del personal tales como la selección, Dunnette y Kirchner (1986), clasifican las principales funciones como:

- Selección de personal
- Motivación humana
- Evaluación del personal
- Ingeniería y diseño de ambientes
- Seguridad industrial
- Relaciones laborales
- Administración y manejo de personal
- Desarrollo, capacitación y adiestramiento de personal.

De esta forma, la capacitación y adiestramiento o entrenamiento pueden considerarse como actividades exclusivas de expertos en los procesos de enseñanza y aprendizaje. El entrenamiento de cualquier tipo de conducta y específicamente en las habilidades sociales mantiene puntos de estrecha relación con las habilidades y herramientas con las que cuenta el psicólogo industrial, primero en el plano metodológico entendido como el orden, la sistematización y evaluación de eventos que suponen la identificación del problema, en relación a las técnicas y procedimientos que subyacen a la detección de necesidades, seguido de la implementación de programas, y el cumplimiento de los objetivos de instrucción y evaluación del entrenamiento (Ramírez 1984).

CAPITULO DOS:

CAPACITACION

2.1 Definición de capacitación

La capacitación y el entrenamiento entendidos como modalidades de instrucción o entrenamiento, orientadas a una actividad productiva, han existido desde hace mucho tiempo.

Se dice que el entrenamiento en oficios en nuestro país tuvo cabida en sociedades muy antiguas que datan de la época colonial (Ramírez 1984). La instrucción se centraba en la pareja maestro-aprendiz; donde el maestro era considerado como una persona conocedora, diestra en los quehaceres de algún oficio y poseedora de elementos suficientes para conducir el aprendizaje del alumno.

Sin embargo, hasta hace poco tiempo, no se le había dedicado atención suficiente. El desarrollo industrial y tecnológico demandó personal calificado, por lo que se prestó mayor atención, de tal forma que una de las actividades más importantes en el departamento de personal dentro de una empresa o industria actualmente lo constituye la capacitación definida como una forma de transmisión de conocimientos o habilidades que tiene como objeto generar el desenvolvimiento del individuo en la esfera social (Siliceo 1987).

Para lograr el éxito en una empresa, es necesario que el trabajador cuente con los conocimientos y habilidades necesarios para que no interfieran en su eficiencia y por lo consiguiente en la productividad, por lo que la transmisión de conocimientos contribuye en gran medida al desarrollo íntegro tanto del individuo como de la empresa misma (Siegel 1981).

La capacitación debe realizarse sistemáticamente, para lo cual debe delimitarse adecuadamente cada una de las etapas de las que consiste. Para que la capacitación sea eficaz, se hace imprescindible, plantear desde el inicio, las necesidades reales de capacitación de la empresa. La detección de necesidades (D.N.C.) se basa en dos principios: La satisfacción

de necesidades presentes en la empresa en base a conocimientos y actividades de prevención que se dirigen a resolver los problemas con anticipación y que refleje diferencias o variables responsables de la ineficiencia de los empleados.

2.2 Detección de Necesidades de Capacitación (D.N.C.)

La detección de necesidades de capacitación tiene el propósito de recabar información relevante acerca de las deficiencias existentes en el personal y de esa forma, incrementar la productividad de una organización (García 1986).

En un principio se deben determinar las necesidades reales que existen y que deben satisfacer a corto, mediano y largo plazo en base a satisfacción de necesidades presentes en la organización, las necesidades según Siliceo (1987) son:

1. Las necesidades del individuo
2. Las que tiene un grupo
3. Las que requieren de solución inmediata
4. Las que demandan solución futura
5. Las que piden actividades informales de entrenamiento
6. Las que requieren actividades formales de entrenamiento
7. Las que exigen de instrucción sobre " la marcha"
8. Las que precisan instrucción fuera del trabajo
9. Las que precisan instrucción y la compañía puede resolver por sí misma.
10. Aquellas en las que la compañía necesita recurrir a fuentes de entrenamiento externas
11. Las que el individuo puede resolver en grupo
12. Las que un individuo necesita resolver por sí solo.

Para ello, se han utilizado técnicas o instrumentos dependiendo de las características de la propia organización, las más comunes son:

1. La entrevista individual
2. La entrevista en grupo
3. Aplicación de cuestionarios
4. Aplicación de evaluaciones, pruebas e inventarios
5. Datos estadísticos
6. Informes
7. Opiniones de consultores externos.

En la aplicación del programa de D.N.C., se deben utilizar técnicas y procedimientos que sean funcionales para poder conocer las habilidades, conocimientos y aptitudes que muestran los trabajadores. Los resultados de dicha aplicación deberán cuantificarse y especificarse, de tal forma que el instrumento de evaluación nos permita conocer las habilidades, conocimientos y aptitudes que se deberán entrenar, mismos que delimitarán los objetivos de cada programa de capacitación. La última etapa es la evaluación, que nos permite obtener datos confiables y cuantificables para determinar hasta qué punto los aprendices han modificado su conducta como resultado del proceso.

2.3 Aprendizaje y capacitación

Uno de los aspectos de importancia dentro de la capacitación es el aspecto pedagógico, y que muy pocas veces se atiende en forma sistemática por lo tanto, el establecimiento de las necesidades deben señalar claramente los objetivos y las personas a las cuales se les impartirá la capacitación.

Los objetivos deben delimitarse a partir de determinados criterios conductuales, es decir, los actos u operaciones que el empleado debe ejecutar en su trabajo (Schultz 1985).

Determinar el contenido o materia, forma parte del planteamiento, la organización y los objetivos, por lo que se debe tomar en cuenta a que niveles va dirigido el entrenamiento.

En cuanto a la capacitación propiamente dicha, una de las principales bases, son los principios del aprendizaje, que tratan de la adquisición de respuestas componentes. Fleishman y Bass (1986) proponen que se deben aplicar conocimientos sobre principios de motivación reforzamiento, transferencia de aprendizaje, etcétera, para lo cual se formulan principios de entrenamiento a partir de un análisis más detallado de las tareas del puesto que deben desempeñarse, y destacar uno de los principios más conocidos del entrenamiento para que el aprendiz pueda mejorar, a diferencia de olvidar la "retroalimentación", no obstante, esto frecuentemente se pasa por alto en la industria.

Podemos describir someramente algunos de los elementos importantes para el entrenamiento propuestos por Gagné (1962):

1. Dividir el trabajo en un conjunto de tareas componentes que sean distintas unas de otras, de acuerdo con las operaciones necesarias, debido a que los componentes son mediadores del desempeño de la tarea final.
2. El diseño del entrenamiento debe contemplar: a) la identificación de tareas, b) asegurarse de que cada una de las tareas se realice, c) disponer de toda situación de aprendizaje que asegure efectos óptimos, esto es, seguir una secuencia.

Blum y Naylor (1985), describen como un principio básico del aprendizaje el conocimiento de los resultados o retroalimentación.

Los programas de aprendizaje pueden manipularse de tres modos diferentes : a) duración de las sesiones de práctica , b) número de las sesiones, c) ubicación de las sesiones y los períodos breves de práctica y los tiempos moderados de reposo, elementos que favorecen el aprendizaje.

Las ventajas de emplear otros elementos dentro del proceso de entrenamiento son planteados por Blum y Naylor (1985), como sigue:

- ◊ Motivación que se refiere al interés que tenga el individuo para con el entrenamiento (Elemento también propuesto por Schultz, 1985).
- ◊ El número de unidades o lecciones que se deben enseñar. Deberá ponerse a juicio para decidir la extensión de las mismas.
- ◊ La cantidad de conocimiento que debe aprender en una unidad que debe ser planificada.
- ◊ El entrenamiento no debe ser general ni exhaustivo.
- ◊ La tarea a realizar debe mostrarse primero.
- ◊ La demostración debe ser seguida por la ejecución por parte del aprendiz.
- ◊ A la ejecución debe seguir un período de aclaración de dudas y comentarios.
- ◊ Proponer oportunidades de participación.
- ◊ Realizar un resumen del proceso de aprendizaje.

Otro importante aspecto a retomar, es el tipo de entrenamiento de acuerdo al objetivo del programa. Gilmer (1984) propone algunos tipos:

- a) Entrenamiento de orientación que sirva para inducir a los nuevos empleados, incluye la política y filosofía de la organización.
- b) Entrenamiento vestibular; este tipo de entrenamiento se simula en el mismo lugar de trabajo. La exposición por parte del entrenador y ejemplos, son los elementos principales.
- c) Entrenamiento en el trabajo, similar al anterior, primero se simula en el lugar de trabajo acompañado por una explicación, y posteriormente, se practica.

- d) Entrenamiento teórico implica necesariamente modificaciones tanto en el ambiente físico de trabajo, como en la conducta. Luthans y Kreitner (1980), definen el aprendizaje como un cambio en la conducta de un organismo como resultado de un cambio en el medio ambiente.

Además de atender a los factores antes mencionados, existe otro problema en relación a la aplicación de los conocimientos en ambientes laborales naturales, Blum y Naylor (1985) y Dunnette y Kirchner (1986), argumentan que son muy pocas las ocasiones de entrenamiento que representan situaciones reales del trabajo, por lo que recomiendan estar alertas a los procesos involucrados cuando una habilidad aprendida pretende ser transferida a una habilidad un tanto distinta, en un ambiente diferente de la situación real de entrenamiento.

Por lo tanto, es imprescindible que el entrenamiento de cualquier tipo de habilidades se lleve a cabo en ambientes reales, con lo cual se tendrá mayor transferencia del aprendizaje. De esta forma, la adquisición de conocimientos, habilidades o aptitudes debería ser el objetivo principal de la capacitación, sin embargo muchas empresas actualmente, consideran a la capacitación como una obligación que deben cumplir, por lo cual, en el siguiente apartado se describe lo concerniente al aspecto legal.

2.4 Derecho y obligación de la Capacitación

La capacitación y el adiestramiento se establecen como obligaciones que deben cubrirse para cumplir con las disposiciones legales contenidas en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, y de forma particular en la Ley Federal del Trabajo.

1. En base a la Constitución, el artículo 123 señala:

Fracción XIII.- Las empresas, cualquiera que sea su actividad, estarán obligadas a proporcionar a sus trabajadores capacitación o adiestramiento para el trabajo; la ley reglamentaria determinará los sistemas, métodos y procedimientos conforme a los cuales, los patrones deberán cumplir con dicha obligación.

Fracción XXXI.- La aplicación de leyes del trabajo corresponde a las autoridades de los estados en sus respectivas jurisdicciones, pero es de competencia exclusiva de sus autoridades federales en los asuntos relativos a . . . las obligaciones de los patrones en materia de capacitación y adiestramiento de sus trabajadores. (Tomado de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 1980).

2. En relación a la Ley Federal del Trabajo (1980), los aspectos considerados son:

Título Primero: Principios Generales.

Artículo 3o. " . . . Así mismo, es interés social promover y vigilar la capacitación solidaria de capacitar a los trabajadores mexicanos en la especialidad que se trate" (ibid) (p.1).

Título Segundo: Relaciones Individuales de trabajo.

Artículo 25o. " El escrito en que consisten las condiciones de trabajo deberá contener . . . Fracción VIII La indicación de que el trabajador será capacitado en los términos de los planes y programas establecidos o que se establezcan en la empresa, conforme a lo dispuesto en ésta ley . . . " (p. 4).

Título Cuarto: Derechos y Obligaciones de los Trabajadores y de los Patrones.

Artículo 132o. " Son obligaciones de los patrones de la empresa . . . Fracción XV, proporcionar capacitación y adiestramiento a sus trabajadores. . . " (p.20).

Artículo 153 - A " Todo trabajador tiene derecho a que su patrón le proporcione capacitación y adiestramiento en su trabajo y le permita elevar su nivel de vida y productividad conforme a los planes y programas formulados de común acuerdo por el patrón y el sindicato de los trabajadores y aprobado por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social" (p.26).

Artículo 153 F " La capacitación y el adiestramiento deberán tener por objeto :

- I. Actualizar y perfeccionar los conocimientos y habilidades del trabajador en su actividad; por ejemplo, proporcionarle información sobre nueva tecnología.
- II. Preparar al trabajador para ocupar vacantes a un puesto de nueva creación
- III. Prevenir riesgos de trabajo
- IV. Incrementar la productividad
- V. Mejorar las aptitudes del trabajador" (p.27).

" Cuando el patrón no dé cumplimiento a la obligación de presentar . . . los planes y programas de capacitación y adiestramiento dentro del plazo que corresponda . . . o no los lleve a cabo, será sancionado" (p.4).

Título Quinto: (bis) Trabajo de los menores.

Artículo 180. " Los trabajadores que tengan a su servicio menores de 16 años están obligados a . . . Fracción IV proporcionarle capacitación y adiestramiento . . . "

La capacitación por lo tanto no está delimitada únicamente al personal que es empleado y mayor de edad, por lo que si una compañía emplea a personal de menor edad, dicho personal también tiene derecho a recibir capacitación y en este caso entrenamiento en habilidades sociales.

Título Séptimo : Relaciones Colectivas de trabajo.

Artículo 391. " El contrato colectivo contendrá . . . Fracción VII las cláusulas relativas a la capacitación y adiestramiento de los trabajadores en la empresa o establecimiento que comprenda . . . " (p.64).

La obligación de la capacitación forma parte imprescindible en la práctica debido a que en muy pocas empresas lo llevan a cabo a partir de una necesidad impuesta, es decir, como una obligación más que la empresa debe cumplir.

Uno de los aspectos que debiera considerar la organización es el aspecto de actitudes y comportamiento de los trabajadores, ya que se le da mayor importancia al aspecto técnico dentro de la capacitación, por ello es importante realizar una detección de necesidades correcta en la que tanto el aspecto técnico como personal sean los factores que delimiten los objetivos de los programas de capacitación.

Después de detectar necesidades de capacitación, el siguiente paso es el planteamiento de los objetivos de

capacitación dentro del plan de capacitación. Los objetivos deberán cubrir las necesidades reales.

El aspecto legal de la capacitación está regulado por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (S.T.P.S), e implica la elaboración de un plan de capacitación de (cada año, cada dos o cada cuatro, según lo elija el departamento de recursos humanos), posterior a la elaboración e instrucción de los programas de capacitación se otorga una constancia a los trabajadores que han recibido el curso, en donde se muestran las características del programas impartido. Dichos documentos deberán ser supervisados y posteriormente entregados a la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

CAPITULO TRES:

HABILIDADES SOCIALES

3.1 Definición

Desde una perspectiva general, todas las aproximaciones psicológicas tienen una definición de habilidades sociales, también llamada por algunos autores como Roth (1986), competencia social, por lo que existe dificultad para dar una definición única aceptable. Argyris (1965) refiere al término como todas aquellas conductas que contribuyen a la efectividad que tiene un individuo para relacionarse con los demás; Weiss (1968) define en términos de comunicación, interés y comprensión del mensaje enviado. Autores como Libet y Lewinsohn (1973), las relacionan con el contexto en el que se emiten, por lo que las consideran como " el complejo de habilidades para emitir conductas que son positiva o negativamente reforzadas y no emitir aquellas que son castigadas o extinguidas por otras " (p. 304).

Cabe mencionar que algunos autores como Hersen, Eisler y Miller (1974; Hersen 1980) conceptualizan el término de asertividad con el de habilidad o destreza social, o los utilizan como sinónimos. Un ejemplo de lo anterior es la definición de asertividad proporcionada por Lázarus, en la que incluye cuatro habilidades sociales diferentes como ejemplo que componen la respuesta asertiva (cit. en Rich y Shroeder 1976).

- Habilidad para decir no sin especificar la razón ante situaciones contradictorias
- Habilidad para pedir favores; sin especificar si el favor está o no al alcance de aquel al que se le pide.
- Expresar sentimientos positivos y negativos, sin presentar en el último agresión.
- Habilidad para iniciar, mantener y finalizar conversaciones.

Si observamos las definiciones, vemos que pueden ser adaptadas al concepto de destreza social, sobretodo con la proporcionada por Hersen y Bellack (1976):

- Habilidad para expresar las opiniones contrarias a compañeros y superiores.
- Habilidad para pedir favores
- Habilidad para iniciar conversaciones con compañeros o extraños.
- Habilidad para negar una petición, o alguna opinión de amigos o extraños.
- Habilidad para pedir citas.
- Habilidad para elogiar a alguien
- Habilidad para negociar con amigos o familiares.
- Habilidad para aplicarse con éxito al trabajo
- Habilidad para pedir ayuda o solucionar problemas
- Habilidad para resistir a la persuasión o presión de otros para comportarse de manera contraria a lo que los demás quieren sin tener motivo razonable por parte del otro.

Existen algunas habilidades sociales, que pueden ser características de la conducta asertiva, sin embargo, existen habilidades sociales que no se pueden clasificar necesariamente como conducta asertiva, por citar algunas, escuchar una conversación, dar ayuda, establecer una meta, expresar afecto o aprecio, etcétera, por lo que un individuo asertivo no necesariamente es hábil socialmente, o puede ser hábil

socialmente con deficiencias en la conducta asertiva. Para delimitar mejor lo anterior, es necesario describir las características tanto del concepto de asertividad como de habilidades sociales.

La conducta asertiva, según Smith (1975), debe ser definida como el "confiar en uno mismo y en sus capacidades " (p.54). Dentro del condicionamiento clásico y para Wolpe (1973), la falta de asertividad es resultado del condicionamiento de hábitos de respuesta inadaptativos de ansiedad que se presentan como respuestas ante la gente con la que un individuo no asertivo interactúa. La deficiencia puede presentarse en ciertos contextos sin afectar otros, por lo que dicho autor define la conducta asertiva como "la expresión adecuada de cualquier emoción que no sea ansiedad hacia otras personas " (p. 61). Rimm y Masters proporcionan una definición similar a la anterior: " la conducta interpersonal implica la expresión honesta y relativamente recta de los sentimientos " (p. 285).

Wolpe (1985) distingue la conducta asertiva negativa llamada hostil (ejemplo, expresiones como por favor no se pare delante de mí, su conducta me molesta, no puedo soportar más sus quejas) y la conducta asertiva positiva, llamada conducta de encomio (ejemplo, esa fue una observación inteligente, me gustas, te quiero, que bien te ves hoy, etcétera.)

Las características del empleo adecuado de la asertividad son herramientas necesarias y eficientes para encarar el enojo, agresión, estrés, etcétera, elementos imprescindibles en las habilidades sociales.

Por otra parte, Rich y Shroeder (1976), describen a las habilidades sociales como " aquellas habilidades que conciernen a la obtención, mantenimiento y aumento de reforzamiento, presentes en situaciones interpersonales donde se involucra el

peligro de la pérdida del reforzamiento o posibilidad del castigo" (p. 182).

Las habilidades sociales también han sido definidas como habilidades interpersonales de aprendizaje, que comprenden la forma individual para exhibir conductas verbales y no verbales que son más probables de ser reforzadas positivamente. El medio ambiente interpersonal provee dicho reforzamiento (Bellack, Hersen 1976; Hersen y Bellack 1980).

Rios (1994), argumenta que para dar una definición de las habilidades sociales, implica la especificación de tres componentes de las habilidades sociales; conductual (el de habilidad), personal (el contexto interpersonal con quien tiene lugar) y situacional (el contexto ambiental).

Caballo (1985 en Rios, 1994), da una definición de las habilidades sociales considerando la importancia de los elementos anteriormente descritos, argumentando que tanto para la evaluación como para el entrenamiento deberán considerarse: "La conducta habilidosa es ese conjunto de conductas (componente conductual) emitidas por un individuo en un contexto interpersonal (componente personal), que expresa los sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de ese individuo de un modo adecuado a la situación (componente conductual), respetando esas conductas en los demás, y que normalmente resuelve los problemas más inmediatos de la situación mientras minimiza la probabilidad de futuros problemas" (p. 21).

Goldstein (1981), que se ha distinguido por la relevancia de sus trabajos en habilidades sociales, clasifica a la asertividad como una habilidad más, de lo que partimos para proponer una alternativa que aclararía dicha confusión, de tal forma que el término de asertividad, sea subordinado al de habilidades sociales deseables, lo que permite en el presente

trabajo la clasificación e identificación objetiva de la conducta social.

La adquisición y desarrollo de las habilidades sociales en las diferentes etapas del desarrollo, desde la niñez a la adolescencia y la adultez, juegan un importante papel en el desarrollo psico-social del individuo. Las habilidades sociales que implica cada etapa son: a) en niños, entablar conversaciones simples con otros niños, b) en adolescentes, interactuar con miembros del mismo sexo y del sexo opuesto, c) en adultos, que interactúen eficazmente con iguales o superiores y subordinados en el trabajo (Bellack y Hersen 1980), aunque en este último, consideramos que no debiera limitarse únicamente al ámbito laboral (1)

Como base a la comprensión de las habilidades sociales se ha considerado para su entendimiento, el proceso de aprendizaje, ya que todo indivio está influido por una serie de factores que generan en él la emisión de determinados patrones de conducta, inhibiendo los que no son relevantes para su desarrollo adaptativo.

El aprendizaje es básicamente el comportamiento del individuo, que se considera como el resultado de operaciones de los principios del aprendizaje que gradualmente moldean cualquier clase de comportamiento aunado a las condiciones sociales y biológicas (Kanfer y Phillips 1980).

(1) Aunque pueda suponerse que si un individuo es hábil socialmente en un contexto interpersonal, lo será en todos los contextos, existen factores situacionales, que podrían afectar la emisión de las habilidades sociales como lo son: la falta de un refuerzo social, situaciones estresantes, entre otros. Al respecto, Bee (1975), concluye que la emisión del comportamiento bajo ciertas condiciones sirve al sujeto como estímulo discriminativo que puede facilitar o inhibir las respuestas por sus consecuencias, en otras palabras, la emisión del comportamiento social de una persona bajo determinadas condiciones, situaciones o personas, le sirve al individuo como estímulo discrimi-nativo que le puede facilitar la emisión de respuestas previamente adquiridas si es que han sido reforzadas, o bien inhibirlas por sus consecuencias.

El tipo de aprendizaje observacional, en particular, es el que algunos autores como Bandura (1975, 1979); Bandura y Ross (1963), consideran para la adquisición y facilitación de las habilidades sociales, en donde los eventos perceptuales, simbólicos y sensoriales poseen la propiedad de señal que funcionan en este caso como estímulos discriminativos para las mismas respuestas que se han observado, es decir, el observador tiende a emitir la respuesta aprendida ante situaciones similares.

Partiendo de las teorías del aprendizaje social, propuestas básicamente por Bandura (1979), estas se basan en el aprendizaje observacional, ya que argumenta que la conducta del individuo es aprendida en relación a una conducta modelada anteriormente a través de la observación, los sujetos pueden aprender o no ciertos patrones de conducta del modelo. Por lo tanto si los modelos a los que ha estado expuesto el sujeto muestran conducta social, el aprendiz mostrará los mismos patrones de respuesta que el modelo; el proceso de aprendizaje en este caso es a través de la observación directa de cada uno de los componentes de la conducta emitida como de sus consecuencias, a lo que también se le ha llamado aprendizaje vicario. Esta teoría sustenta que el individuo además de observar la conducta del modelo, tiene que prestar atención a cada una de las categorías de dicha conducta y sin necesidad de un refuerzo directo, (el modelo que muestra esa conducta es el que recibe el reforzamiento). De esta forma, el sujeto puede presentar la conducta aprendida anteriormente sin que en el proceso de aprendizaje se le haya reforzado. Como podemos observar, en este tipo de aprendizaje se pueden distinguir dos instancias: el sujeto puede aprender ciertos patrones de conducta y no mostrarlas en ese preciso momento y, esperar un reforzamiento similar al recibido por el modelo en el momento de mostrar la conducta.

En éste tipo de aprendizaje, ver las consecuencias en términos del reforzamiento que el modelo recibe a causa de la conducta emitida, proporcionan información muy valiosa acerca

del reforzamiento que recibirá si el aprendiz emite el mismo patrón de conducta en situaciones similares (Bandura 1977).

Cabe señalar que en éste tipo de aprendizaje, están implicados algunos procesos importantes: la atención, encaminada a discriminar entre indicios relevantes o irrelevantes de la conducta modelo, los sistemas de retención que permiten mantener a largo plazo las conductas modeladas, los procesos de reproducción motora, que son importantes en la ejecución de la conducta aprendida y por último, los procesos motivacionales que posibilitan que el aprendizaje sea emitido nuevamente.

En forma muy relacionada e indiferenciada de la competencia social, el estudio de las habilidades sociales en general, puede ser contemplado bajo dos modelos principales: a) Condicionamiento clásico y b) Condicionamiento operante.

3.2 Condicionamiento clásico

El primer modelo se deriva del condicionamiento clásico, que al aplicarse a la modificación de conducta enfatiza una organización de los estímulos medioambientales a los que responde un individuo, debido a una reorganización de un estímulo llamado neutro con otro llamado condicionado. El estímulo llamado neutro, al inicio no produce una respuesta por sí mismo. A través de repetidas asociaciones con un estímulo condicionado adquiere las propiedades de este último hasta que por sí solo produce una respuesta de tipo fisiológica. A este tipo de respuestas también se les ha denominado respuestas reflejas. En el caso de las habilidades sociales, la respuesta fisiológica sería la ansiedad que el sujeto presente, ya que el estímulo neutro (situación), se asocia repetidas ocasiones con el estímulo condicionado (ansiedad) y el individuo presente ansiedad ante determinadas situaciones.

Sin embargo si el estímulo condicionado es un estímulo positivo (reforzamiento social) el individuo no presentará ansiedad y por lo tanto sí presenta la conducta social. Se considera al estímulo antecedente o incondicionado y el repertorio de respuestas del mismo organismo (ansiedad), a las cuales también se les han llamado respuestas reflejas, elemento en discusión porque se argumenta que la conducta de un organismo puede ser modificado por sus consecuencias o por su medio ambiente como lo plantea el siguiente modelo.

Condicionamiento operante

En el segundo modelo, se puede analizar también el tema de las habilidades sociales, que implica la modificación de la conducta por medio de sus consecuencias. Este modelo se basa en los principios del aprendizaje, que incluye un proceso de ejercer control sobre la conducta de un organismo en un cierto ambiente, considerando como elementos fundamentales a a) los estímulos que preceden la respuesta, b) la respuesta, y c) el estímulo que sigue a la respuesta (Ardilla 1970).

Las características que identifican este segundo modelo son el interés en el control ambiental, el control del comportamiento del sujeto y sus leyes, las respuestas de tipo esqueléticas y voluntarias y por último, la asociación de estímulos y respuestas.

Más específicamente, el modelo operante plantea que la conducta humana se rige por dos eventos principales, el reforzamiento y el castigo, mediante los cuales se puede incrementar, mantener o eliminar un repertorio de respuestas (Rich y Shroeder 1976), en donde la presencia de un estímulo llamado discriminativo, probabiliza la presencia de la respuesta, (en este caso la habilidad social) que se ve mantenida o incrementada si es que es reforzada positivamente por estímulos provenientes del medio ambiente y regularmente de tipo social y extinguida si es que fue castigada.

Fernsterheim y Baer (1975) argumentan que las conductas no se presentan de forma aislada, sino que son el resultado de toda una serie de interacciones que tiene el individuo en su medio ambiente, lo que genera patrones de conducta típicos, como el evadir algunas situaciones que producen ansiedad en el sujeto, o responder de forma no asertiva.

En el entrenamiento de destrezas sociales deseables, como cualquier otro tipo de procedimiento operante se exige el seguimiento de una sistematización para lo que Goldstein (1976) sugiere una clasificación de diferentes habilidades de interacción que debiera poseer el ser humano para interactuar exitosamente, clasificándolas en cincuenta y nueve, que se subdividen en grupos que van desde habilidades de inicio (más simples) hasta de planificación, (más complejas). La asertividad es considerada por este autor y en el presente trabajo, como una habilidad más. Cabe mencionar que muchos autores que han trabajado con habilidades sociales no las especifican, por lo que los trabajos de Goldstein (1976); (1979); (1980), sobre habilidades sociales tienen una gran importancia dentro de la psicología.

AOP,

Los pasos propuestos que debe contener la conducta asertiva fueron descritos por Goldstein, Sprankin y Gershaw (1976): 1.- Prestar atención a las señales corporales que ayuden a conocer si son conductas indeseables o molestas para el individuo, 2.- Decir qué parte del evento causa sentimientos insatisfactorios, y 3.- Considerar aquellas alternativas que pueden ser la solución.

Este procedimiento no es muy usado, ya que lleva a la confusión de la conducta asertiva con otro tipo de habilidades como serían dar instrucciones, negociar, responder a la burla o responder a la persuasión. Sin embargo, es importante aclarar que existen algunas conductas o componentes de conducta que pueden ser caer en la categorización tanto de asertividad como de algún tipo de habilidades social; por lo que Roth (1986), como Spence (1980), le dan mayor importancia a los componentes de la conducta social y que pueden ser estudiados de forma separada y categorizada.

En conclusión y para nuestros propósitos, el término de habilidades sociales considerará cualquier respuesta que se manifieste en relación y hacia otras personas; cualquier relación interpersonal que tenga estrecha relación funcional del individuo con su medio ambiente social, en donde un estímulo determinará la conducta a ejecutar que incluye una combinación correcta de la respuesta verbal y no verbal en diferentes situaciones: familiar, amistosa, de trabajo, etcétera, que lleven al mantenimiento o incremento cuando se trate de habilidades deseables y a la pérdida o extinción cuando se presente conducta agresiva pasiva o indeseable.

Por lo tanto, la conducta pasiva del individuo como respuesta ante cualquier expresión de anterior de otro individuo, es clasificada como el "no responder a los sentimientos del otro", por lo cual será una conducta no social o no deseable.

3.3 Tipos de habilidades.

Para poder identificar los tipos de habilidades a entrenar, debemos analizar la habilidad interpersonal en base a las categorías de respuesta específica situacional y la descomposición de categorías molares dentro de componentes de respuesta moleculares (contacto visual, tono de voz, etcétera).

Desafortunadamente, gran parte de los autores que tratan el tema de la conducta social, destreza o habilidad social, no especifican las habilidades que entrenan y menos aún sus componentes y definiciones; entre los pocos que lo hacen, se encuentran Bellack, Hersen y Kazdin (1985) que las enumeran de la siguiente manera: (p. 280).

I : ELEMENTOS DE EXPRESION :

1. Contenido del habla
2. Elementos paralingüísticos.
 - a) Volumen de voz
 - b) Rapidez del habla
 - c) Tono de voz.
3. Conducta No verbal
 - a) Proxémica
 - b) Quinetesia
 - c) Mirada (control ocular)
 - d) Expresión facial

II: ELEMENTOS RECEPTIVOS (Percepción social)

1. Atención
2. Decodificación
3. Inteligencia social

III: BALANCE DE LA INTERACCION:

1. Oportunidad de respuesta
2. turno para responder

Los elementos de expresion (I) consisten en todos los parámetros de respuesta que proporcionan información al compañero en la situación interpersonal. El elemento más importante es el contenido del habla, que transmite la información, es lo que el receptor escucha.

Los elementos paralingüísticos (II) consisten en los aspectos verbales del habla, que determinan como se están diciendo las palabras. El volumen de voz se refiere a qué tan fuerte se está hablando al receptor, la rapidez del habla, el tamaño de las pausas y la latencia entre las frases, aspecto que también considera Spence (1980) y que lo describiremos de forma detallada posteriormente.

La Conducta no verbal (III) contiene lo que otros autores le han llamado postura (Spence 1980), o posición del sujeto y todo movimiento corporal. "La proxémica es la manera en cómo un individuo usa el espacio físico en su interacción con otros y cómo el espacio físico influye en su comportamiento" (p. 246). El factor más importante dentro de la proxémica es la distancia interpersonal, que varía dependiendo de la cultura, edad, costumbres* etcétera. La quinestesia ha sido denominada por otros autores como Spence (1980); Hersen y Bellack (1980), como los gestos y movimientos de los brazos y piernas, la cabeza, y el cuerpo en general.

* Hay normas sociales que rigen lo que es apropiado o no en los diferentes contextos en relación a la conducta social. Si un individuo que exhibe una secuencia específica de conductas cuando interactúa con ciertos individuos en circunstancias específicas, puede ser juzgado como altamente hábil, pero si exhibe la misma secuencia de conductas ante situaciones o individuos diferentes, se podría observar como no hábil, lo mismo puede suceder en personas con diferentes normas sociales, de modo que se debe observar las conductas y juzgarlas no sólo como hábiles o no, sino ver la interacción de todas esas conductas en un contexto interpersonal (Hersen y Bellack 1976).

Los gestos y ademanes dan más énfasis al habla. Frecuentemente nos referimos al contacto ocular, la mirada, cuando una persona mira a otra y mantiene un contacto ocular. La función principal es la percepción de señales no verbales del otro en la interacción, en suma, la cantidad y tipo de miradas que comunican actitudes interpersonales. La mirada provee retroalimentación y demuestra si se está atendiendo, al mismo tiempo que se maneja el turno para responder. La expresión facial también es importante en el énfasis y para complementar el contenido del habla.

La literatura conductual ha puesto gran interés en las respuestas de tipo motor u observables, pero estas respuestas de tipo motor sólo son uno de los factores que acompañan la ejecución social del individuo en las interacciones sociales, razón que justifica la no categorización de las mismas, además de estar compuestas de otros factores que no son medibles como lo son los elementos receptivos **.

Los elementos receptivos (o percepción social) (II), son parte importante de la interacción, debido a que es la información que recibe el oyente, la que debe ser decodificada correctamente atendiendo al emisor. La forma de cómo se relaciona la información con el contexto para formular una respuesta adecuada ha sido llamada inteligencia social.

El balance de interacción (III) se refiere no sólo a una respuesta específica dado que la conducta interpersonal no es estática. Esta interacción requiere de dar y recibir información en determinado ritmo y tiempo. La cantidad, tasa o intensidad de respuesta es importante ya que cuando la gente

** Estos aspectos requieren de un planteamiento mucho más extenso y profundo acerca de las variantes culturales y de un gran número de expresiones y patrones de respuesta en diferentes contextos. Poco se conoce acerca de cómo se desarrollan las habilidades receptivas y de cómo deben ser evaluadas o cómo se pueden modificar, lo que se considera como una área importante para futuras investigaciones.

conversa, hace pausas que indican la introducción de alguna respuesta verbal o no verbal (Alguna afirmación o negación) a lo que se le nombra oportunidad de respuesta. Cuando la pausa es más larga y requiere información por parte de quien dio la pausa, se le ha llamado turno para responder.

Para el estudio y análisis de la conducta o destreza social, Spence (1980) propone un "rompimiento" de las conductas que componen las habilidades sociales deseables con el fin de poder distinguir pequeños elementos que las forman, de manera que se puedan considerar componentes verbales y no verbales, además del componente de respuesta no verbal como un aspecto de conducta social que involucra cierto tipo de comunicación; el de mostrar sentimientos y emociones sin hacer uso del lenguaje es un claro ejemplo. Los elementos que incluyen este primer elemento son : a) postura corporal, la posición del cuerpo y de los miembros que reflejan sentimientos positivos y negativos, (llamado proxémica por Hersen et. al. 1980), b) movimientos y gestos que sirven para enfatizar la información (esto adicional a lo que se dice, complementa el mensaje, c) la proximidad física que Hersen y Bellack (1980), la refieren a la proxémica es la distancia entre el emisor y el receptor. Esta distancia algunas veces suele ser manejada por la personas en la interacción (ejemplo: en las salas de espera) o por las disposiciones situacionales (ejemplo, en el metro, en el cine etcétera), d) el tono de voz refleja el estado de ánimo de la persona el contacto visual es la dirección de los ojos que sirve para detectar el interés en el receptor, a la vez que ayuda a la percepción de señales no verbales. Este aspecto es descrito como parte de la interacción por autores como Goldstein (1980) Bellack, Hersen et al. (1985), f) apariencia física, g) expresión facial, son los gestos de la cara que indican aprobación o desaprobación de la información verbal, h) sonrisas y por último, i) los movimientos de la cabeza que indican acuerdos o desacuerdos en la situación de comunicación.

Sin embargo, los componentes de respuesta básica considerados como los aspectos del lenguaje hablado, son

indispensables en la interacción social, y según Spence (1980), son tres:

1. Cualidad del habla y voz: que comprende el tono de voz, volumen, duración, tasa, latencia, claridad, pausas y errores del habla.
2. Contenido del habla. Es la información que contiene una expresión verbal, información verbal y repeticiones.
3. Habilidad de escuchar, en donde se consideran expresiones verbales que demuestran que el receptor está escuchando (mm!, si, ajá, oh!, etcétera) haciendo preguntas o comentarios relacionados al tema en cuestión.

El mismo autor argumenta que los elementos anteriores sirven para poder manifestar respuestas o habilidades más complejas y presenta una categorización de las habilidades sociales deseables.

HABILIDADES DE INICIO

- a) Iniciar una conversación
- b) Mantener una conversación.

HABILIDADES DE CONVERSACION COMPLEJA

- a) Saludar a desconocidos
- b) Saludar a los amigos
- c) Interrumpir apropiadamente
- d) Platicar con personas del sexo opuesto
- e) Refutar requerimientos razonablemente
- f) Decir NO ante influencia de padres o maestros

- g) No aceptar decisiones de padres o maestros
- h) Disculparse y admitir quejas
- i) Contestar a la burla y a la crítica.
- j) Comunicarse con los superiores.

Aunque el autor pretende ser específico, no presenta la explicación de los elementos que conforman estas habilidades ni da una definición exacta.

La expresión de las emociones también juega un papel muy importante dentro de la relación interpersonal, las más comunes las divide en :

- a) Expresión facial; incluyendo estar contento, amistoso, agresivo, etcétera.
- b) Postura del sujeto, de agresión, de soltura, o de alegría,
- c) Gestos en general, que incluyen los de desagrado, de miedo, de aburrimiento, etcétera.

Se hace necesario aclarar que muy pocas veces son considerados estos elementos debido a que es muy difícil cuantificar aquellas conductas como el tono de voz, rapidez del habla, volumen, etcétera; sin embargo, si se pueden registrar a través de películas o videotapes.

Fernsterheim y Baer (1975), consideran que las respuestas verbales que incluyen las habilidades sociales son: comunicación adecuada, expresión emocional, expresión de sentimientos, incrementos de conducta positiva, decir no, toma de decisiones, transformación de hábitos incorrectos y auto-reforzamiento.

Otros autores como Rose y Tryon (1979), incluyen en su estudio elementos de tipo verbal y no verbal, y sin especificar

señalan componentes como el contacto visual, la latencia, la conducta asertiva, el contacto visual, la longitud del habla y la duración de la plática.

Para Goldstein y Cols. (1976), al igual que Spence (1980), el primer paso es determinar las habilidades para posteriormente analizarlas de forma molecular. Lo relevante del trabajo de Goldstein y cols. (1976), se debe al agrupamiento de las diferentes habilidades sociales que debe desarrollar un individuo ante diferentes situaciones, a diferencia de Spence, cita las más importantes.

HABILIDADES BASICAS:

I HABILIDADES DE INICIO:

1. Iniciar y mantener una conversación
2. Mantener una conversación
3. Finalizar una conversación
4. Escuchar una conversación.

II CONVERSACION (Expresión de sí mismo)

5. Expresar un cumplido
6. Expresar afecto
7. Expresar ánimo
8. Dar instrucciones
9. Pedir ayuda
10. Expresar aprecio
11. Expresar una queja
12. Convencer a otros
13. Disculpase

HABILIDADES AVANZADAS

III CONVERSACION (Responder a otros)

14. Responder al elogio
15. Responder a los sentimientos del otro
16. Responder a la disculpa
17. Seguir instrucciones
18. Responder a la persuasión
19. Responder a la falla
20. Responder a mensajes contradictorios
21. Responder a la queja
22. Responder a la disculpa

HABILIDADES COMPLEJAS:

IV HABILIDADES (SOCIALES) PLANIFICADAS

23. Establecer una meta
24. Obtener información
25. Concentrarse en una actividad
26. Conocer sus habilidades
27. Preparar una conversación
28. Clasificar problemas
29. Tomar una decisión

V ALTERNATIVAS A LA AGRESION

30. Identificar y etiquetar sus emociones
31. Determinar responsabilidades
32. Hacer peticiones
33. Relajarse (habilidad social en situaciones agresivas)
34. Autocontrolarse (encarar enojo)
35. Negociar
36. Ayudar a otros
37. Ser asertivo

Bellack, Hersen y Kazdin (1985); Spence (1980), consideran como componentes de las habilidades sociales a diferentes

elementos y en diferentes niveles de conducta. En un nivel verbal por ejemplo, Bellack y Cols. (1985) clasifican las conductas o habilidades en dos niveles: en el primero, los elementos de expresión; elementos paralingüísticos en los que para su análisis se debería de descomponer cada momento de la interacción, para identificar la rapidez de la transmisión del mensaje, pausas, latencia, etcétera.

En un segundo nivel (en la conducta no verbal) se analizan un mayor número de componentes, puesto que en este tipo de comunicación resulta ser no sólo complemento de la comunicación verbal, sino también puede utilizarse como forma de comunicación principal.

Con respecto a la asertividad como conducta importante en la manifestación de habilidades sociales, puede ser contemplada como un conjunto de respuestas y actitudes que componen dicha conducta en particular ejemplo, las habilidades de inicio y las habilidades de conversación compleja, el contacto ocular, la postura, etcétera y de ninguna manera puede compararse con una respuesta en particular como una mirada, o alguna postura, por lo que no se podría clasificar como una conducta en aislado, sino como una habilidad compleja.

Por lo tanto, se argumenta que las habilidades propuestas por Goldstein y Cols. (1976) son conductas resultado de la combinación de varios elementos o respuestas, por ejemplo, iniciar una conversación (que en este caso es la conducta en particular) estaría compuesta por postura, la mirada, la dirección ocular, la expresión verbal y /o facial y otros elementos particulares de la interacción, respuestas que presenta cualquier individuo aunque de forma no organizada ni dirigida en los casos de deficiencias en las habilidades sociales o asertivas.

Con respecto a las categorías descritas anteriormente, (relajarse y autocontrolarse en situaciones de agresión o conflicto), incluidas en las habilidades sociales planificadas,

son habilidades que si bien pueden ser entrenadas, no son susceptibles de medición y debido a que nuestro trabajo está integrado básicamente por conducta verbal y no verbal observable, las clasificaremos como habilidad para responder ante la agresión (verbal) o enojo respectivamente.

Creemos pertinente organizar y mostrar cuales son los elementos que componen las habilidades sociales y la conducta de interacción, de la siguiente manera (ver fig.1):



RESPUESTA O
HABILIDADES

ELEMENTOS
BASICOS

COMPORTA
MIENTO O
CONDUCTA

Habilidad de
inicio de una
conversación

VERBALES

- . Habla
- . Tono de voz
- . Expresiones
Verbales

NO VERBALES

- . Proximidad física
- . Contacto visual

Conducta
de
Interacción
o
Conducta
Social

Habilidad de
mantener una
conversación

VERBALES

- . Interrupciones
- . Afirmaciones
- . Negaciones
- . Duración de
Longitud
- . Expresiones
Verbales

NO VERBALES

- . Postura corporal
- . Proximidad física
- . Expresiones faciales
(Gesticulaciones)
- . Expresiones corporales

Fig.1. Respuesta o habilidad social en particular que contiene los elementos verbales y no verbales, que a su vez producen un comportamiento social o conducta de interacción.

3.4 Adquisición de las habilidades sociales

Entrenamiento de las habilidades sociales

El interés en el entrenamiento de las habilidades sociales favorables se ha incrementado en la últimas décadas. Las personas con déficits en las habilidades sociales han sido muy criticadas e identificadas como gente que relativamente no se adapta a situaciones sociales (Hersen, Bellack, 1976). Lange y Jacobovsky (1976) consideran al entrenamiento de las habilidades sociales como un conjunto de procedimientos que ayudan a la gente a adquirir la "expresión emocional adecuada" debido a que las habilidades de interacción "adecuadas" son "la exigencia de derechos y la expresión de sentimientos de manera directa, honesta y adecuada sin violar los derechos de los demás". Para poder llevar a cabo el procedimiento o programa terapéutico, se debe atender a tres aspectos primordiales: primero, la definición de los elementos a entrenar, segundo, el procedimiento y tercero, la evaluación. El procedimiento es esencial, por lo que posteriormente revisaremos algunos procedimientos ya utilizados.

Las estrategias o tratamientos que tienen como fin que el individuo interactúe eficazmente, tienen como objetivo principal, enseñar a los sujetos maneras de interactuar con los demás de forma efectiva, proporcionar herramientas suficientes para interactuar socialmente. El modelo plantea que la conducta mal adaptada gradualmente se reemplazará por las habilidades sociales (Hersen y Bellack 1976).

El entrenamiento de las habilidades sociales deseables pretende ayudar al desarrollo de más repertorios funcionales de respuesta, proporcionar aquellos elementos que permitan al individuo relacionarse amistosamente con individuos en su medio, con su pareja, con sus compañeros de trabajo, con sus padres (Eisler cit. en Hersen y Bellack 1976).

El tipo de interacción social o interpersonal, dependen totalmente del repertorio de las habilidades sociales del individuo (incluyendo elementos expresivos), por lo que el repertorio determina la interacción.

Los factores que están asociados y afectan la conducta o que están estrechamente relacionados con el repertorio social son descritos por Bellack, Hersen y Kazdin (1985 p. 282).

I Historia del reforzamiento (del sujeto)

i) Factores cognoscitivos:

- a) Metas
- b) Expectativas
- c) Valores

II Afecciones

- a) Ansiedad
- b) Depresión
- c) Coraje

IV Psicopatología

- a) Desórdenes mentales
- b) Alcohol
- c) Alguna adicción a una droga

La historia del reforzamiento (I) o castigo para las respuestas interpersonales de cada individuo determinan la emisión de las habilidades sociales; si éstas fueron castigadas o enseñadas como injustas, inmorales o dirigidas a secuencias dolorosas muy probablemente serán inhibidas.

Otro factor es la ansiedad y el enojo que pueden inferir en la ejecución de rutinas bien aprendidas, causando tartamudeo, temblores y estremecimientos, o el hablar rápidamente (Bellack, 1980). Los altos índices de ansiedad o coraje emocional pueden afectar el proceso receptivo y cognitivo que se requiere para la ejecución adecuada, y por supuesto, la ansiedad social puede conducir a la evitación de las situaciones sociales (Bellack, Hersen y Kazdin 1985).

La depresión es asociada con la reducción de las habilidades deseables, y la variedad de respuestas, que elicitán reacciones aversivas a otros, lo cual tiene un efecto inverso según Libet y Lewinson (1973), porque el déficit de las habilidades sociales puede conducir a la depresión en combinación con otros factores con la pérdida del significado de la interacción.

La solución al problema del déficit de las habilidades sociales se ha llevado a la práctica a través de la aplicación de un programa que las contemple, ya que un individuo con disturbios conductuales mejora la relación interpersonal o cambia aquellas conductas no adaptadas (Bellack, Hersen, Kazdin 1975).

Existen cuatro teorías que consideran la etiología y el mantenimiento del déficit en las habilidades sociales que son descritas por Bellack, Hersen y Kazdin (1985):

- i) El Modelo del déficit en las Habilidades Sociales
- ii) El Modelo de la Ansiedad Condicionada
- iii) El Modelo Cognitivo-Evaluativo
- iv) El Modelo de la Discriminación Defectuosa.

i) Modelo del déficit en las habilidades sociales.

La gran mayoría de los estudios donde se entrenan las habilidades sociales que han sido editados, están basados en el modelo del déficit (Bellack, Hersen 1978; Hersen y Bellack 1976). De acuerdo con este modelo el individuo evidencia habilidades sociales pobres o la carencia de algunas debido a que el individuo no ha aprendido la conducta apropiada, o al menos, no lo suficiente para aplicarlas, teniendo estos repertorios de respuesta no asertiva, el individuo no maneja la situación interpersonal apropiadamente a consecuencia del déficit en las habilidades sociales.

El entrenamiento basado en el modelo del déficit de las habilidades sociales procede a entrenar cada uno de los elementos de respuesta, en orden de dificultad creciente, en varias situaciones interpersonales, similar a lo que plantea Goldstein (1976), en su clasificación.

Hersen y Bellack (1980) recomienda que se entrenen las habilidades conversacionales en primer plano, seguidas por habilidades de percepción y las del área problema. Cada una de estas áreas, con las respuestas específicas que deberán ser abordadas en el orden de maximizar la efectividad del tratamiento. Los elementos de las respuesta deberán ser entrenados uno por uno si es necesario.

El entrenamiento consiste de cinco técnicas : 1) Instrucciones, 2) Juego de roles, 3) Retroalimentación y reforzamiento social, 4) Modelamiento y 5) Práctica. A continuación, las describimos más específicamente.

- 1) Instrucciones: El individuo es el primero en recibir la instrucción específica que el facilitador le proporciona acerca de las respuesta a emitir, incluyendo el porqué y cómo deben ser ejecutadas.

- 2) Juego de Roles: después de las instrucciones dadas por el instructor, el sujeto toma un papel en un escenario, posteriormente el mismo sujeto toma otro papel, de tal manera que el sujeto al final de la escenificación, debió haber hecho diferentes papeles. El juego de roles también se ha utilizado como una técnica de evaluación.
- 3) Retroalimentación y reforzamiento social: siguiendo el juego de roles, el paciente es retroalimentado, que incluye el reforzamiento social positivo, inmediato y específico para la respuesta correcta. El reforzamiento social y el elogio mantienen el interés del paciente.
- 4) Modelamiento; Algunas conductas son relativamente fáciles de aprender, ejemplo, el contacto ocular, las sonrisas, las instrucciones, el juego de roles y la retroalimentación deberían ser suficientes para manejar respuestas sociales (Mc Fall y Twentyman 1973). Sin embargo, las respuestas más complejas como por ejemplo el contenido verbal, la entonación, miradas etcétera) requieren de modelamiento (Eisler, 1976, Hersen y Rimm, 1976).

El modelamiento enfatiza la respuesta particular y su emisión. Esta técnica debe ser precedida y seguida por una descripción de los aspectos relevantes, la respuesta modelada debe ser emitida después del ensayo en el juego de roles. La secuencia de éstas técnicas debe ser repetida hasta que la respuesta deseada sea manejada por el sujeto adecuadamente.

- 5) Ensayo conductual: En el ensayo conductual se especifican cada una de las conductas y cada uno de los componentes de estas. El individuo debe de ejecutarlas con todos los componentes varias veces hasta que la conducta emitida contenga todos los componentes que la conducta objeto contenga.

- 6) Práctica: Las sesiones de práctica son para generalizar la ejecución al ambiente natural o ser mantenida en ausencia del terapeuta (en vivo). Lo importante de esta etapa es registrar qué respuestas son emitidas por el sujeto mismo. La práctica es alentada por las instrucciones y por la asignación de tareas como conclusión de cada sesión. La tarea debe estar relacionada con aspectos específicos de la habilidad para maximizar la probabilidad de éxito.

Una segunda versión del entrenamiento de habilidades sociales basadas en el modelo del déficit, es el uso de procedimientos de modelamiento encubierto (Kazdin 1974, 1976; Hersen, Kazdin, Bellack 1979).

Los escenarios de juego de roles son usados también como material estímulo pero los ensayos son encubiertos (imaginados) y cada escena consiste en tres partes: 1.- Una descripción del contexto y situación en la cual se emite la respuesta asertiva, el terapeuta puede ser el modelo. 2.- Un modelo imaginado que hace una respuesta asertiva, el terapeuta puede ser el modelo, 3.- Las consecuencias favorables que resultan de la respuesta modelo. Durante las sesiones de entrenamiento, el sujeto debe estar instruido para relajarse con sus ojos cerrados, debe imaginar cada escena como si se presentara. Inicialmente el terapeuta presenta la descripción de la situación. El sujeto le hace la señal con el dedo índice cuando haya imaginado la situación, después el terapeuta presenta la respuesta asertiva ejecutada por el modelo para que el sujeto la imagine. Finalmente el terapeuta describe las consecuencias positivas que serán imaginadas por el sujeto. El proceso del modelamiento encubierto algunas veces es combinado con el ensayo conductual.

Después de las instrucciones imaginadas, los sujetos tomarán el papel (dentro de la técnica del juego de roles) en la misma situación descrita. La tarea puede ser relacionada con la práctica del procedimiento de modelamiento encubierto.

ii) Modelo de Ansiedad Condicionada.

El modelo de ansiedad condicionada asume que el individuo tiene habilidades en su repertorio pero está inhibido porque las respuestas fueron castigadas o porque fueron socialmente inapropiadas a través de las experiencias aversivas o del condicionamiento con un estímulo neutral y un estímulo aversivo.

De acuerdo con el modelo, el problema en el funcionamiento social puede ser eliminado sólo si la ansiedad es extinguida; lo que permite una oportunidad para expresar la conducta apropiada. La desensibilización sistemática o la relajación pueden ser dos importantes alternativas (Bellack, Hersen y Kazdin, 1985).

Wolpe y Lázarus (1966), al respecto, sugieren que los individuos que no presentan habilidades sociales en su interacción es a consecuencia de que la ansiedad, inhibe su expresión, por lo que consideran a la desensibilización sistemática como una buena opción como tratamiento.

iii) Modelo Cognitivo Evaluativo

Este modelo sustenta que la fuente de las habilidades sociales inadecuadas es una falta de valoración en la ejecución de la interacción social y las consecuencias aversivas a las que conlleva. La autovalorización negativa parece ser mediada por la ansiedad social y/o por la evitación social. El procedimiento de entrenamiento de habilidades sociales se aproxima a las técnicas de reestructuración cognitiva. Durante el entrenamiento, el terapeuta proporciona instrucciones de cómo estructurar las cogniciones. El terapeuta también modela los "pensamientos" expresados para conformar el proceso. Las sesiones de entrenamiento implican la práctica de las cogniciones reestructuradas usando situaciones imaginarias presentadas jerárquicamente, mediando las respuestas del paciente y si es necesario, volver a estructurarlos.

Antes de que cada situación sea practicada, el individuo debe ser instigado a verbalizar uno o más principios que ya hayan sido reestructurados. Después de cada práctica, el paciente se autoevalúa y auto-refuerza su emisión verbal si es correcta.

El terapeuta también propociona retroalimentación adicional. Finalmente se asignan tareas de práctica " in vivo".

iv) Modelo de la Discriminación.

Este modelo plantea que la falta de habilidad de interacción en el individuo es debido a que no sabe como emitir la conducta social específica para una situación social particular. La conducta que se considera no-hábil, puede ser resultado de la falta de discriminación de las situaciones en las cuales una respuesta que contiene su repertorio particular, es probablemente efectiva, por lo que la persona frecuentemente falla al responder correctamente o puede responder inadecudamente a pesar de tener un repertorio que contenga la conducta social suficiente.

El modelo sugire una terapia relacionada con la enseñanza individual para discriminar en qué situaciones utilizar ciertas habilidades o conductas sociales.

Wallace, et. al. (1978), desarrollaron un paquete de técnicas que intentaba enseñar a los pacientes las "reglas " o el "lenguaje" apropiado para las interacciones específicas. Su programa estaba integrado por una serie de tratamientos evaluativos. De acuerdo con este programa, las habilidades sociales eran consideradas como habilidades para solucionar problemas.

La comunicación interpersonal era vista como parte del proceso. Primero el individuo tenía que haber recibido correctamente los valores de todas las situaciones sociales relevantes a las que podría estar expuesto, el procedimiento incluía pasar el mensaje de compañero a compañero tan similar al del inicio, como fuera posible. Después el individuo debía valorar los parámetros situacionales en el orden para generar las respuestas correctas. Las funciones del procesamiento incluían la identificación de sus propias metas; el tercer paso era mandar la respuesta opcional de manera que maximizara la probabilidad de parecerse a la meta o al mensaje que inicialmente indujo a la comunicación. El envío implicaba varios componentes como el especificar la deficiencia en la respuesta. La evaluación del tratamiento aplicado era un formato de registro de todas las conductas objeto. Cada situación fue actuada con el paciente, el cual tenía opción de preguntar acerca de la información proporcionada.

Las preguntas servían como evaluación que se daba durante el juego de roles y eran entrenadas por procedimientos de adquisición de respuestas típicas como el modelamiento y la retroalimentación.

Además de los modelos presentados, se ha considerado como soporte empírico para argumentar las deficiencias de las habilidades sociales en las personas, la conducta agresiva o violenta. Bandura (1973) concluye que muchas personas agresivas tienden a ser deficientes en las relaciones sociales y como resultado tienen pocas opciones de respuesta disponible para interactuar adecuadamente ante situaciones estresantes o de conflicto. La agresión puede ser resultado de una deficiencia en las habilidades sociales para responder ante situaciones de presión de manera deseable.

Los sujetos agresivos no logran mantenerse en empleos estables, de lo que Megargee et. al. (1973) deduce que aquellos individuos que no son estables en sus empleos, tienen

dificultades para establecer y mantener relaciones con empleados y superiores.

El entrenamiento de habilidades sociales ha sido aplicado a diferentes pacientes que evidencian conductas agresivas y explosivas. Eisler (1974); Hersen y Bellack (1978), reportaron en uno de sus estudios, los efectos de la asertividad modelada como tratamiento a la agresión.

Los pacientes a los que se les aplicó dicho entrenamiento se dirigían a otros haciendo uso de insultos y "abuso verbal". El entrenamiento tenía como objetivo enseñar a los pacientes a responder apropiadamente ante situaciones interpersonales o de conflicto, ya que en dichos sujetos se presentaban características similares de interacción deficientes con sus esposas. Una evaluación similar de juego de roles que incluía situaciones problemáticas (en casa y en el trabajo) El entrenamiento consistió de modelamiento, instrucciones, ensayo conductual y retroalimentación. Los resultados del entrenamiento demostraron la mejoría en la conducta objeto. Los sujetos continuaron exhibiendo su nuevo repertorio de respuestas que se emitieron durante el juego de roles en un período hasta de seis meses posteriores al tratamiento. Los autores reportaron que la agresión verbal dentro del área de trabajo y las discusiones interpersonales habían decrecido considerablemente.

3.5 Terapia Conductual

La terapia de la conducta supone que las conductas de desadaptación son adquiridas a través del aprendizaje, de modo que cualquier conducta es aprendida. La conducta de los seres humanos son producto de alteración con el medio ambiente. Los principios y técnicas psicológicas utilizadas pueden ser efectivos en la modificación (Rimm y Masters 1987), de los cuales presentamos algunos :

I) Técnica de Modelamiento

La técnica de modelamiento se basa en que toda conducta social es adquirida, producto del aprendizaje y que en su mayoría se dá por medio del modelamiento (Bandura 1969).

El pocedimiento es poner al individuo ante uno o más modelos (o individuos) que presenten las conductas que éste debe aprender; el terapeuta también puede fungir como modelo. Si la exposición es ante otros, suele llamarse modelamiento "in vivo" y cuando se utilizan películas o fotografías, el modelamiento es simbólico.

Los modelos deben emitir la conducta correcta con todos sus componentes, en los cuales se hace énfasis. El modelamiento permite la adquisición de patrones de conducta nuevos y adecuados ante diferentes situaciones. Facilita la emisión de conducta social apropiada (para lo cual regularmente es utilizado) y desinhibe conductas producto de la ansiedad, extinguiendo la conducta inadecuada (Rimm y Masters, 1987).

Algunos autores han utilizado el video para facilitar el modelamiento como Hersen, Eisler y Miller (1974), quienes trabajaron con el control de instrucciones para generalizar la conducta social adecuada. Trabajaron con dos grupos, uno llamado de generalización y otro de instrucciones. A los sujetos del primer grupo (generalización) se les pidió que realizaran la acción sin conocer los elementos que deberían

contener la respuesta adecuada; para el grupo de instrucciones, se les explicó en qué consistía la sesión, y aprendida la conducta deberían ejercitarla en su medio ambiente, los resultados demostraron tanto las instrucciones como el modelamiento tuvieron influencia en las escenas de generalización de conducta social.

El modelamiento es un método terapéutico muy aceptado para el incremento de las habilidades sociales deseables y combinado con el asesoramiento se obtienen mejores resultados (Eisler y Hersen, 1973).

El asesoramiento es uno de los procedimientos vinculados con el entrenamiento de las habilidades sociales proporcionadas por el terapeuta o coordinador, Hersen (1973) indica que también el terapeuta puede guiar su ejecución. Este procedimiento implica una relación estrecha entre las respuestas ejecutadas y la definición de la habilidad que se está enseñando.

Las instrucciones son otro procedimiento muy vinculado con el entrenamiento de habilidades sociales y con el de modelamiento. Simplemente implica decirle al cliente que se espera que haga, explicarle clara y específicamente qué es lo que tiene que hacer, cómo lo debe de hacer y porqué lo debe hacer.

Dentro del modelamiento "in vivo" se encuentra la técnica de los cuatro pasos que consiste en: 1.- Explicar, 2.- Demostrar, 3.- Ejecutar y 4.- Evaluar. La explicación contiene la definición de la habilidad, el porqué y para qué de la ejecución, el demostrar implica el modelar el sujeto la conducta con sus componentes, el ejecutar es la imitación por parte del paciente, y por último la evaluación de la conducta modelada por este último.

El terapeuta utiliza una serie de estrategias para lograr la respuesta adecuada, el reforzamiento social y la

retroalimentación son herramientas muy útiles en la práctica clínica. El reforzamiento social simplemente implica elogiar al paciente contingentemente cuando empieza a aproximarse al criterio de cambio, así una respuesta dada es gradualmente moldeada por el uso de reforzamiento social.

II) Técnica de ensayo de la conducta

La técnica de ensayo de conducta ha sido también llamado "psicodrama conductual" (Wolpe 1968). Consiste en la actuación de breves intercambios entre el terapeuta y el paciente en ambientes naturales del mismo. El paciente se representa a sí mismo y el terapeuta a alguien ante quien el paciente se encuentra inadaptado ansioso o inhibido. El terapeuta empieza con una observación generalmente de oposición, que la otra persona podría ser y a la que el paciente responde como si la situación fuera real. Por lo común la primera respuesta se espera titubeante, defensiva o tímida. El terapeuta sugiere una respuesta más apropiada y el intercambio se repite, la secuencia puede repetirse una y otra vez hasta que el coordinador considere que las frases del paciente han sido remodeladas satisfactoriamente.

El objetivo de este modelamiento, o ensayo de conducta es lograr que el entrenado tenga una preparación efectiva para hacer frente a su "adversario" real de modo que pueda inhibir la ansiedad que evoca éste último y puede establecer un hábito asertivo.

Durante el propio ensayo de la conducta tiene lugar a menudo una buena cantidad de descondicionamiento de la ansiedad.

Baer y cols. (1975), opinan que se debe de definir la conducta que necesita ensayo, así como sus componentes en el escenario a entrenar. El paciente debe practicar recibiendo retroalimentación sobre su desempeño conductual, es importante que la conducta entrenada deba repetirse en situaciones o

escenarios y posteriormente emitir la respuesta adecuada en su medio.

Iia. Ensayo conductual en grupos

El ejercicio principal es el ensayo conductual. Las reglas son cuando algún individuo del grupo presente un problema particular se le pide que juegue el papel de su respuesta típica, misma que sin enjuiciamientos evalúan los demás miembros del grupo. De cada miembro se espera que asuma alguna responsabilidad para el entrenamiento. El terapeuta proporciona información u orientación y se concluye la respuesta correcta (asertiva) apropiada por grupo. Uno de los miembros del grupo modela la respuesta o bien el terapeuta (Rimm y Masters, 1987). Se recomienda que sea algún miembro del grupo debido a que el modelamiento de la respuesta es una experiencia de aprendizaje, tanto para el actor como para los observadores, por lo que es más productivo involucrar a los miembros del grupo.

Se premia la actuación del modelo, esto aumenta la posibilidad de que los demás miembros propongan a alguno de ellos mismos como futuros voluntarios en los próximos ejercicios.

En el caso de que la conducta modelo no sea la correcta se hace una aclaración y se proporciona información del porqué de la respuesta incorrecta, se reestructura la respuesta y se modela. Una vez modelada, se pide al mismo miembro que originalmente presentó el problema que la ensaye y se elogiará por parte de todo el grupo.

III Técnica del juego de papeles

El juego de papeles es una actuación en la que se utilizan gestos, acciones o palabras, con la que se presentan actitudes de personas según sus ocupaciones o formas de pensar.

A pesar de su efectividad en las actuaciones ficticias, no podemos asegurar una generalización a otras situaciones, sin embargo, Twentyman y McFall (1973) condujeron un estudio de cuatro experimentos en los que comprueba la efectividad de la combinación de diferentes procedimientos, incluyendo el juego de roles combinado con otros procedimientos comunes en el entrenamiento de habilidades sociales. El primer estudio abarcó de seis grupos:

- GRUPO 1 de ensayo (modelamiento y asesoramiento combinado)
- GRUPO 2 Ensayo y modelamiento
- GRUPO 3 Ensayo y asesoramiento (combinados)
- GRUPO 4 Ensayo
- GRUPO 5 Modelamiento asesoramiento e instrucciones
- GRUPO 6 Grupo control

En general, encontraron que en los grupos que recibieron entrenamientos combinados fueron más efectivos, es decir, los sujetos fueron más hábiles en sus respuestas que en aquellos donde se utilizó un solo procedimiento.

Twentyman y McFall (op. cit) reportaron haber utilizado la combinación del modelamiento y el asesoramiento combinado con el juego de roles como método terapéutico para comprobar que los sujetos tímidos mostraban menor dificultad para emitir respuestas deseables.

IV Aprendizaje estructurado

El aprendizaje estructurado es un paquete de técnicas que fue desarrollado por Goldstein (1973;1981) y por Goldstein y Cols. (1976). Constituye una forma efectiva para entrenar una gran variedad de habilidades " Es la enseñanza planeada y sistemática de las conductas específicas requeridas por el individuo (...) en una variedad de contextos interpersonales, positivos y neutros ". (Goldstein 1981 p. 3). Los métodos utilizados constituyen la moderna teoría psicológica.

El aprendizaje estructurado está compuesto de cuatro técnicas específicas : 1) el modelamiento, 2) el juego de papeles o ensayo conductual 3) el reforzamiento social o retroalimentación y 4) el entrenamiento para la transferencia.

El modelamiento supone la provisión de ejemplos o demostraciones de fragmentos conductuales con el propósito de que quienes deben aprenderlos se familiaricen con particularidades de su emisión verbal y no verbal (Roth 1986).

El juego de papeles es una práctica conductual sistematizada de la habilidad en cuestión, tal y cómo operaría el individuo en condiciones de la vida cotidiana. Se le pide al participante, (actor) que junto con otra persona represente o actúe la habilidad a entrenar. Esta se divide previamente en varios componentes llamados pasos conductuales cuyo cumplimiento ordenado conduce a la emisión de la habilidad. Cada habilidad puede poseer un número diferente de pasos conductuales. El objetivo de la técnica es que el individuo que está siendo entrenado domine el ejercicio o habilidad entrenada (Roth 1986).

La retroalimentación permite que el grupo evalúe al participante. Es posible realizar por medio de esta técnica comentarios críticos y sugerencias respecto a la actuación de

cada uno de los participantes en el juego de roles. Esta técnica mejora la ejecución de la habilidad pertinente.

Para facilitar la extensión de las conductas recientemente aprendidas se utiliza el entrenamiento para la transferencia, la asignación de tareas, el uso de utilería real o imaginaria como apoyo para el juego de papeles y el sobreaprendizaje que son algunos de los procedimientos que facilitan la generalización a las situaciones de la vida cotidiana.

La aplicación de éstas cuatro técnicas establece en su conjunto condiciones más propicias para el aprendizaje. El modelamiento determina las condiciones en las que el comportamiento debe emitirse y el conjunto de las señales y eventos que lo enmarcan; el juego de papeles constituye, la emisión de conductas mismas que se fortalecerán con la acción el reforzamiento (retroalimentación) para mantenerse óptimamente en el ambiente natural por la influencia del procedimiento que favorece la transferencia.

Roth (1986), agrega que el éxito en el entrenamiento de habilidades sociales depende de una serie de detalles aparentemente intrascendentes, el número o duración de las sesiones es de especial atención. Se pretende que el entrenamiento se imparta una o dos veces por semana. El intervalo intersesional permite a los participantes la práctica de las habilidades enseñadas, lo que da oportunidad de poner a prueba la nueva habilidad adquirida.

El procedimiento del aprendizaje estructurado es el siguiente:

Primero se presenta la habilidad a los participantes, se discute la habilidad y se analizan los pasos conductuales (componentes) que la integran. Enseguida se modela a los participantes la forma correcta para emitir los pasos conductuales.

Segundo, se instiga a que todos los participantes también mediante el ensayo conductual practiquen la emisión de la habilidad de la misma manera que lo hicieron los instructores (modelos). Es preferible que en este segundo paso concluya sólo después de que todos los participantes se hayan ejercitado lo suficiente como para lograr una ejecución con un mínimo deseable. En ésta etapa se procura también prodigar una adecuada cantidad de retroalimentación sobre la ejecución de cada participante, proveyendo comentarios y sugerencias para mejorar la ejecución particular, incluyendo la opinión de los entrenadores (Roth 1986).

Tercero, una vez completada la práctica a través del juego de papeles se sigue a estructurar la "tarea", ésto permitirá la transferencia del aprendizaje logrando en la situación de entrenamiento a los ambientes naturales. La estructuración de la tarea supone la planificación de los componentes y la elección de la persona y el contexto que enmarcan la práctica. Antes de entrenar la siguiente habilidad se discuten los problemas surgidos en la anterior.

El resto de las sesiones siguen exactamente el mismo patrón hasta la finalización del entrenamiento.

V Entrenamiento Asertivo (Cuando la ansiedad inhibe la conducta)

En el tratamiento para individuos en las que la ansiedad inhibe las habilidades de tipo social, se utiliza, el entrenamiento asertivo. Aunque los participantes cuenten con repertorios sociales, presentan un nivel de ansiedad lo suficientemente intenso que impide la expresión de sus sentimientos en una variedad de relaciones interpersonales (Bellack y Hersen 1980), lo que Wolpe (1984) ha llamado problemas de inhibición.

En las dos sesiones iniciales del entrenamiento asertivo se especifican las deficiencias interpersonales situacionales o interpersonales (ejemplo, en casa, en el trabajo, etcétera) y se construyen las escenas que provocan ansiedad en el sujeto. Las escenas se seleccionan de tal forma que presenten la oportunidad de expresión de sentimientos, se arreglan las jerarquías de conducta desde las más fáciles o las que provoquen menor ansiedad hasta las más difíciles de realizar. La expresión de sentimientos debe causar el reforzamiento proveniente de otros en el ambiente (Wolpe, 1985).

El entrenamiento asertivo regularmente es dirigido hacia escenas interpersonales, utilizando el juego de papeles, pero puede tomarse como alternativa a este paso el modelamiento por parte del entrenando. Las instrucciones, la retroalimentación y el reforzamiento social son administrados por el terapeuta para mejorar la ejecución de la conducta durante las sesiones de ensayo conductual. La atención debe ser dirigida a los componentes específicos que componen la habilidad social que según Bellack y Hersen (1980) son:

- . Duración del contacto Ocular
- . Duración de la sonrisa
- . Duración de la respuesta
- . Duración del habla
- . Expresión de afecto
- . Expresión de elogios
- . Expresión de aprecio

Cuando el individuo maneja las escenas de la jerarquía más baja entonces se irán practicando las escenas más difíciles de la jerarquía. Algunos sujetos a pesar de su progreso presentan ansiedad en las escenas más bajas de la jerarquía y tienden a inhibir algunas conductas sociales. Si ésto se presenta, Rimm y Marters (1987) proponen que se lleve a cabo la desensibilización sistemática que describen a continuación:

La desensibilización sistemática desarrollada por Joseph Wolpe en 1958, está dirigida específicamente a la disminución de la ansiedad, muy comunmente empleada. Implica el igualar la relajación de los músculos con escenas imaginadas que representen situaciones que el paciente ha indicado le ocasionan ansiedad, mientras imagina tales escenas, la situación de la vida real que la escena representa, causará menos ansiedad. Sigue el principio de contracondicionamiento que significa simplemente el empleo de procedimientos de aprendizaje para sustituir un tipo de respuesta y que por otro lado, sustituye la ansiedad por la relajación.

La desensibilización sistemática puede ser parte del entrenamiento asertivo. Una sesión de entrenamiento típico de asertividad consiste en los siguientes pasos: 1.- El paciente reporta las deficiencias de la habilidad a practicar, 2.- se diseñan sesiones y se empieza a aplicar, 3.- El paciente reporta no tener problemas durante las primeras sesiones, si es que los hay, entonces se procede a practicarlos hasta que no haya ningún problema. 4.- Las respuestas adecuadas para encarar los problemas, ejecutadas por el sujeto y revisadas por el asesor, dan paso a la jerarquía más compleja, en este procesos, el terapeuta dá instrucciones, retroalimentación y el individuo deberá practicarlas otra vez. 5.- El terapeuta debe crear una atmósfera positiva además de proveer de reforzamiento social para cada una de las jerarquías aprendidas.

La eficiencia del entrenamiento asertivo fue descrito por Goldstein y McFall (1975), que compararon el entrenamiento de habilidades interpersonales en una pseudoterapia (como condición control) y un tratamiento de evaluación (para el grupo experimental) en pacientes psiquiátricos. Los dos grupos recibieron tres sesiones de tratamiento. Las habilidades para el grupo de tratamiento de evaluación fueron significativamente mayores además de que las habilidades se generalizaron en contextos de la vida real.

Percell, Berwik, y Beigel (1974), compararon un grupo de entrenamiento asertivo utilizando ensayo conductual y una condición control de relaciones con 24 pacientes, cada uno de los grupos recibió ocho sesiones de tratamiento. El grupo de entrenamiento asertivo incrementó las tasas de asertividad en sus respuestas y autoaceptación, mientras que la ansiedad decreció con lo que concluyeron que "la terapia conductual, en relación al entrenamiento asertivo es capaz de mejorar el autoconcepto del individuo, lo que reduce el nivel de ansiedad y estrés, al mismo tiempo que modifican su conducta interpersonal y social" (p. 504).

3.6 Evaluación de la habilidades sociales

Existen algunas dificultades para la evaluación de las habilidades sociales: Por un lado, la inexistencia de una definición objetiva del concepto habilidades sociales que unifique la acción o el comportamiento y por el otro a que no hay una explicación etiológica unificada al concepto.

Existe inaccesibilidad de algunas variables que las integran como lo mencionamos con respecto a los elementos receptivos, sin embargo, se han utilizado diferentes sistemas para la evaluación de las habilidades sociales, pero dos son las principales: la evaluación directa e indirecta.

La forma directa se refiere a las técnicas de autoreporte siendo el método que proporciona información del sujeto en relación a lo que "hace", "piensa" y "siente" cuando se enfrenta a varias situaciones interpersonales. Esta evaluación no incluye la observación directa del experimentador, sin embargo se considera como evaluación directa por el reporte hecho por el mismo sujeto.

La observación directa requiere de la presencia de observadores que registran la conducta. Esto debe realizarse en un período de tiempo determinado, pudiéndose encontrar la presencia de componentes verbales y no verbales, que forman cada habilidad a evaluar durante las sesiones de entrenamiento y posteriormente se evalúan las habilidades en ambientes análogos (Eisler 1976).

1.- LA ENTREVISTA es considerada como el contacto inicial del observador con el individuo. Se da mediante dicha relación, donde se formulan preguntas por parte del investigador.

Esta evaluación puede detectar algunas características de la persona, los estímulos antecedentes y eventos consecuentes del comportamiento del individuo.

Eisler (1976) analiza por medio de la entrevista, las habilidades sociales. El entrevistador debe comenzar detectando el conjunto de patrones de respuesta interpersonal. Las habilidades a evaluar son: la habilidad de expresar opiniones contrarias a conocidos y extraños, habilidad de pedir favores, iniciar una conversación con desconocidos o extraños, amigos, habilidades de quejarse, rechazar requerimientos no razonables de extraños o amigos, negociar y resistir a la persuasión.

El sondeo de las habilidades anteriores permite detectar problemas en los sujetos que las presentan; es por ello que para la elección de los sujetos a entrenar se evalúe por medio de esta entrevista.

2.- EL AUTOMONITOREO.- El automonitoreo revela los componentes conductuales presentados por el sujeto en una situación específica. Se requiere que la persona observe su propia conducta. La observación debe registrarse de manera individual en intervalos especificados y bajo una forma sistemática. El automonitoreo implica la discriminación de la conducta, registro objetivo y la cuantificación del registro. Con este procedimiento se detectan las variables que inciden en la conducta, sirviendo como línea base o sistema de autocontrol. Es necesaria la especificación de la habilidad a registrar y la situación o contexto en que se encuentre el sujeto.

Eisler (1976) señala varios pasos a seguir para el registro de las habilidades sociales.

1. Definir la meta con el paciente.
2. Hacer un juego de papeles hipotético, en el que se espera que éste dé una respuesta adecuada o deseable.

3. Planeación, extraoficial de situaciones interpersonales con la conducta adecuada.
4. Entrenamiento de los tipos de registro adecuados a diferentes situaciones.

3.- INVENTARIOS ESTRUCTURADOS (CUESTIONARIOS)

Los cuestionarios evalúan las habilidades sociales con todos sus componentes, considerando el contexto, contienen preguntas en relación directa con la conducta. Es el más utilizado en la evaluación del tema en cuestión. Los ítems que contiene se asocian con el valor de escala, lo que ayuda a la cuantificación y validación del instrumento. Actualmente existen algunos instrumentos que evalúan la conducta social, la sociabilidad o el tipo de interacción de los individuos como lo son: Raven, Moss, el inventario de personalidad de Gordon, y el Cleaver; sin embargo ninguno de ellos especifica la evaluación de las habilidades sociales a excepción de la Escala de Habilidades sociales en adolescentes que describimos someramente a continuación.

Rios (1994), ha validado una escala para evaluar habilidades sociales en adolescentes. La escala contiene 50 reactivos. Dicho instrumento, está basado en el aspecto tridimensional de la conducta social, (la habilidad social, el contexto interpersonal y el ambiental) que si bien proporciona importante información de la emisión de la conducta social, que el sujeto presenta y ante qué situaciones lo hace, no evalúa la ejecución propia de la conducta objeto.

Otra forma de evaluar la conducta del individuo es a través de la observación directa de los sujetos. La grabación de la conducta a través de videocámaras puede ser de gran utilidad en este tipo de evaluación.

4) Observación Conductual Directa

Esta evaluación se conduce al medioambiente natural del individuo, interviniendo gente que le es conocida. En los casos en que el terapeuta le interese cierta habilidad se le pide al sujeto que la lleve a cabo para poder evaluarla.

Esta evaluación es útil porque permite que se observe la conducta del sujeto ante diferentes interacciones sociales (Spence 1980).

El observador deberá:

1. Definir con precisión la conducta observacional identificando conductas y factores medioambientales.
2. Especificación de factores que pueden incrementar la validez de los datos, de la evaluación conductual.
3. Especificación de factores que pueden reducir la sensibilidad de los procesos evaluativos hacia la conducta de cambio.
4. Poner énfasis en la cuantificación, confiabilidad y validez, y de un código accesible, disponibilidad del lugar, material adecuado, tiempo a registrar y tipo de registro.

La observación conductual puede hacerse en situaciones creadas en ambientes análogos, para que se pueda emitir la conducta a evaluar. Hay varios procedimientos que nos permiten poder crear una situación similar, entre ellos, el juego de papeles en el que se instruye al paciente para que actúe en una situación problemática (Spence 1980, Rich y Schoeder 1976).

Eisler (1974), recomienda que antes de realizarse el juego de roles, se establezcan los pasos a seguir dando las instrucciones adecuadas para el caso, se debe también de enfatizar que la respuesta deberá reflejar la interacción personal en cuestión de la manera más realista posible.

Esto permite cuatificar las conductas, usando registros que contemplen componentes verbales y no verbales, así como diferentes situaciones sociales.

Para evaluar las habilidades sociales Roth (1986) propone el test del juego de papeles.

El test de juego de papeles se basa en el supuesto de que la conducta instigada en la situación prueba es muy similar a la manifestada en condiciones naturales. A pesar de su aparente simplicidad el juego de roles puede emplearse para la evaluación de las expresiones o habilidades a entrenar.

El sistema de evaluación desarrollado por Rehm y Marston (1968), Test situacional que está integrado por diez reactivos que describen situaciones particulares de interacción. El test requiere que los sujetos respondan como lo harían en la situación similar, se utiliza una cinta magnetofónica con frases incompletas donde el sujeto tendrá que completar.

5.- TEST ANALOGICO DE SIMULACION

El test supone la instigación de la habilidad por medios artificiales y el desempeño natural de la destreza en situaciones cotidianas. Esto es, la reproducción de interacciones con el objeto de garantizar la emisión de los componentes verbales y no verbales que caracterizan la habilidad correspondiente. El Test Analógico de Simulación (T.A.S.)

supone que el ser socialmente hábil incrementa la probabilidad del éxito interpersonal pero no lo garantiza.

Todo ser humano bajo condiciones normales se desarrolla psicológicamente en virtud a una permanente y activa integración con su medio social. Como consecuencia debería estar en condiciones de aprender una gama muy amplia de respuestas aisladas con propósitos muy concretos.

Una habilidad social no es otra cosa que la integración de cierto tipo de respuestas concretas, las que son contextualizadas por una situación social. Las respuestas que varían de habilidad a habilidad, de contexto a contexto y de sociedad a sociedad.

Existen propósitos también interactivos que no son necesariamente sociales, con lo que resulta posible hablar de habilidades no sociales o de planificación, pues el propósito primario no es la solución de un problema interpersonal, pero sí constituye una destreza identificable.

Cabe mencionar que la función del T.A.S., es evaluar exclusivamente las habilidades sociales (Roth 1986).

El T.A.S. permite evaluar el grado de integración de los componentes que deberán constituir la destreza en un contexto social determinado. El sistema de evaluación debe ser eficiente, confiable y válido, capaz de reflejar los resultados del programa de entrenamiento, deberá ser de fácil aplicación.

Goldstein y Cols. (1980) sugieren tomar en cuenta algunos componentes no verbales como parte complementaria a la evaluación. Ríos (1994) además de haber elaborado una escala de habilidades sociales en adolescentes argumenta que La observación directa de las habilidades sociales es el mejor instrumento para medirlas.

Dado que de manera global no es posible atribuir mayor o menor importancia a los componentes verbales y no verbales pues ambos constituyen elementos fundamentales imprescindibles de la competencia social, se acordó otorgar igual importancia a ambas sub-clasificaciones, a cada una se le asigna un valor del 50%.

Esto nos permite asignar a cada componente un valor arbitrario acorde con su importancia, sin alterar la distribución porcentual de base (Roth 1986), (ver anexo A).

La definición de cada uno de los componentes de las habilidades sociales (anexo A), así como el valor asignado a cada uno de los elementos que componen una habilidad, servirá para determinar si el sujeto presenta o no la conducta en las evaluaciones que se realizan en este programa. El criterio de cambio entre las sesiones es que el grupo logre presentar las habilidades que en su momento se especifican en mínimo de 80%.

De esta forma, la definición y valorización de la conducta, también servirá para describir y definir cada una de las conductas en cada una de las sesiones, complementando con ejemplos de la situación real en el trabajo y de forma similar, para delimitar si el sujeto presentó o no la habilidad social en los registros de la conducta que son parte de la evaluación del programa (ver anexos).

El programa de entrenamiento que a continuación presentamos está diseñado especialmente para su aplicación y aprendizaje de la conducta social en el ámbito laboral, sin embargo, no quedan excluidas aquellas situaciones conflictivas o de deficiencias en habilidades sociales que no pertenezcan a dicho ámbito, por ejemplo aquellas que se refieren a las interacciones familiares, con amigos etcétera.

CAPITULO CUATRO:

**ENTRENAMIENTO DE LAS
HABILIDADES SOCIALES**

P R O G R A M A :

**ENTRENAMIENTO DE LAS HABILIDADES
SOCIALES**

EN AMBIENTES LABORALES

4.1 OBJETIVO Y ORGANIZACION DEL PROGRAMA

El diseño de éste programa de entrenamiento de habilidades sociales tuvo principalmente dos fines: haber servido para la implementación del mismo y ser una propuesta para futuras aplicaciones. Por lo que está dirigida al instructor a impartir el programa.

El programa está organizado de la siguiente manera:

1. Programa General
 - Manual del instructor
 - Manual del participante
2. Dinámicas: Se presentan las dinámicas empleadas, que se aplican en cada sesión en el siguiente orden:
 - Título
 - Objetivo
 - Materiales
 - Procedimiento
3. Cartas descriptivas
4. Material: Se presenta en esta sección el material que debe ser preparado con anticipación para cada sesión.
- 5.- Evaluación: Pretest-postest que se compone de:
anexo 1, cuestionarios 1,2,3,4; Ejercicio 1,
y cuadro 7.

registros: anexo 1, cuadros 3,4,5,6 y 8.
- 6.- Acetatos utilizados (1,2,3,4,5,6)

4.2 DESARROLLO DEL PROGRAMA

Objetivo General del Programa: Al finalizar el curso, el participante expresará habilidades sociales deseables en su comportamiento laboral.

PROCEDIMIENTO:

Los 10 sujetos que inicialmente integraron el grupo a entrenar fueron reportados por el departamento de recursos humanos y a través de la aplicación de un programa de detección de necesidades, como sujetos que presentaron problemas en la interacción tanto con jefes como con compañeros de trabajo. Finalmente sólo 8 de ellos lograron finalizar el entrenamiento debido a incompatibilidad de horarios con el sindicato.

La evaluación general del entrenamiento de habilidades sociales en este entrenamiento, se realizó de la siguiente manera:

- ⇒ Evaluación estática, a través de la aplicación de inventarios estructurados anterior y posterior al entrenamiento (pretest y posttest).
- ⇒ Evaluación continua que se refiere a la evaluación a través de registros de la conducta presentada por los sujetos al inicio del entrenamiento (durante la presentación de expectativas y la presentación de cada uno de ellos ante el grupo, en la dinámica de la primera sesión), y el registro de la conducta social observada durante las sesiones.

Cabe mencionar que en los registros iniciales de la conducta social expresa, sólo se evaluaron las categorías de respuesta que corresponden a las habilidades de inicio, las

habilidades de conversación expresión de sí mismo y responder a otros, las dinámicas de expectativas y de presentación, fueron diseñadas para la expresión libre de dichas categorías a registrar. Para las conductas de las habilidades sociales avanzadas que corresponden a las habilidades sociales planificadas y las alternativas a la agresión se requería de exponer a los sujetos antes del entrenamiento a determinadas situaciones que permitieran su registro, lo que no se consideró importante ya que fueron reportados como sujetos con problemas en la interacción.

La primera evaluación (evaluación inicial o pretest) sirvió como comparación con los resultados posteriores al entrenamiento (postest), comprenden los anexos 1 y 1a, de ésta manera, también los registros de la conducta inicial fueron comparados con aquellos en registros posteriores a la exposición, a través de las dinámicas y ejercicios.

Cada una de las sesiones también fue evaluada a través de cuestionarios y ejercicios. Este tipo de evaluación se realizó principalmente para determinar los criterios de cambio. Si esta evaluación era menor al 60%, se retomaban al inicio de la siguiente sesión los puntos en los que se encontraban deficiencias.

RECOMENDACIONES GENERALES:

El tamaño del grupo debe ser de 6 a 12 participantes y dos entrenadores (Goldstein 1981), el primero que coordine las sesiones y el segundo será el observador, quien deberá registrar y evaluar. En la aplicación de este programa, los dos entrenadores realizaron un entrenamiento previo y específico en el registro de las categorías que componen las habilidades sociales, en otros sujetos, para lograr un mínimo de 80% de confiabilidad en los registros, ya que fungían como coordinador y observador, cambiando de actividad mutuamente, es decir,

mientras uno de ellos coordinaba la sesión el otro registraba y viceversa.

La duración de cada una de las sesiones no debe exceder más de dos horas, y no más de tres sesiones por semana. según Goldstein y cols. (1980), En este entrenamiento se diseñaron 6 sesiones, la duración de cada una no rebasó las dos horas, y fueron 3 sesiones por semana.

SESION 1**COMPONENTES VERBALES Y NO VERBALES**

Objetivo: Que al término de la sesión, el capacitando exponga la definición de habilidades sociales.

Objetivo Particular: Que el capacitando nombre los elementos que conforman los componentes verbales y no verbales que integran las habilidades de inicio.

Técnica: Dinámica de Presentación

Desarrollo:

El instructor deberá indicarles a los participantes que anoten en una tarjeta su nombre y lo coloquen pegado cerca de ellos, puede ser sobre el mesabancos o en su mesa para que los otros puedan identificarlos por su nombre. Se formarán parejas y deberán hacerse mutuamente preguntas sobre datos generales como: nombre, dirección estado civil, no. de hijos, tiempo de trabajar en la empresa, etcétera y ¿Qué actividades le gustan? y ¿Qué actividades le disgustan? . Estas pueden responderse en relación a su vida social, familiar, de trabajo, etc. después cada participante deberá presentarse ante el grupo mencionando su nombre, el nombre de su pareja, y las respuestas proporcionadas derivadas de las preguntas anteriores.

Terminada la presentación grupal se les solicitará expresen en forma verbal, las expectativas del curso haciéndoles la pregunta: ¿Qué beneficios esperan ellos después de recibir el curso? y ¿Qué aspectos ellos creen que se tocarán en el curso?. Las respuestas que ellos proporcionen, se anotarán en una hoja de rotafolios.

Material: Tarjetas de 10 x 12 cm., lápices, plumones de diferentes colores y masking tape.

Evaluación: Se les dará un receso de 15 min. en el cual el observador registrará los componentes que presenta cada participante durante este tiempo. (Cuadro 2 y Cuestionario 1)

Tiempo: 30 min.

Técnica: Dinámica de Exposición:

Contenido: Componentes no verbales:

- conductas:
- a) Postura corporal
 - b) Movimientos y gestos
 - c) Proximidad física
 - d) Habilidad de escuchar
 - e) Contacto visual
 - f) Apariencia física
 - g) Expresión facial

Componentes verbales:

- a) Cualidad del habla
- b) Contenido del habla
- c) Tono de voz

Desarrollo:

El curso iniciará con la descripción del objetivo de la primera sesión y con una breve introducción al tema de las habilidades sociales. La introducción incluye la importancia de las habilidades sociales en las relaciones interpersonales y en

el desarrollo social y laboral del individuo, así como una breve reseña histórica (acetato 1).

Se les proporcionará una breve explicación de las habilidades sociales incluyendo su definición e importancia, considerando que las habilidades sociales deseables son definidas como las habilidades interpersonales de aprendizaje que comprenden la forma individual para exhibir conductas verbales y no verbales que son más probables de ser reforzadas positivamente, (Hersen y Bellack 1976).

Las habilidades sociales deseables son cualquier respuesta que se manifieste en relación con otras personas, es decir, cualquier relación interpersonal que tenga una función del individuo con su medioambiente social. Intervienen en dicha relación la combinación correcta de la respuesta verbal y no verbal en diferentes situaciones que llevan al mantenimiento o incremento cuando se trate de habilidades deseables y a la pérdida si se presenta conducta indeseable. (acetatos 2 y 3).

La importancia de aprender dichas habilidades radica en el hecho de poder enfrentar situaciones agresivas, de conflicto, exponer nuestras ideas y mejorar nuestra relación social con otros.

Subsecuentemente se les proporcionará una breve explicación de cada uno de los componentes de las habilidades como sigue: (acetatos 3,4 y 5).

Postura corporal: Es la posición física de la persona.
Movimientos y gestos: Son los movimientos corporales y expresiones faciales que enfatizan o complementan la información verbal.

Proximidad física: Distancia mínima no mayor a 2 mts. entre el emisor y el receptor, aproximadamente.

Tono de voz: Es la emisión verbal audible a 2 mts. de distancia.

Contacto visual: Es la mirada cara a cara del emisor y del receptor.

Expresión facial : Son todas aquellas expresiones de la cara ya sean positivas o negativas como las que denoten alegría, gestos o que denoten desagrado.

La cualidad del habla y voz: Lo que se expresa, ya sean expresiones positivas (de aprecio, admiración, afecto, ánimo, o cumplidos). En el caso de ser negativos todas aquellas que denoten pesimismo, indiferencia, apodos etc.

Habilidad de escuchar. Es poner atención a lo que se esta diciendo.

El instructor modelará ejemplos de cada componente:

Evaluación: cuestionario 1.

Material: Hojas, lápices, registros. (cuadro 2 y cuestionario 1)

Tiempo: 40 min.

Duración total aproximada de la sesión : 1 hora 30 min.

SESION 2**HABILIDADES DE INICIO**

Objetivo: Que al finalizar la sesión el participante exprese habilidades sociales de inicio en su relación con otros.

Técnica: Modelamiento

Contenido:

1. Iniciar una conversación
2. Mantener una conversación
3. Finalizar una conversación
4. Escuchar a otros.

Desarrollo:

A un participante voluntario se le darán instrucciones previas a la sesión de cómo deberá responder ante dos situaciones de conversación, ya practicadas, se modelarán ante el grupo.

SITUACION "A"

Instructor: ¡Hola!

Participante: (Sólo mueve la cabeza)

Instructor: (necesita herramienta) No puedo trabajar, no tengo herramienta

Participante: No contesta

Instructor: No podré entregarte el trabajo a tiempo.

Participante: No se. Tú me lo tienes que entregar a tiempo.
(con gesto de enojo)

Instructor: No contesta y se retira enojado.



SITUACION "B"

- Instructor: ¡Buenos días ! ¿ Cómo estas ?
Participante: Bien
Instructor: Es un bonito día, ¿ No crees?
Participante: Sí.
Instructor: (tomándole el antebrazo por un momento) tengo un problema, Ojalá me puedas ayudar. Fíjate que no tengo herramienta, podrías prestarme la tuya, tu ahora no la ocupas.
- Participante: Bueno,
Instructor: ¿Sabías que ganó el América?
Participante: ¿En serio?, ! No lo sabía, Qué buena noticia!
Instructor: Es muy buen equipo. Gracias por la herramienta (se va).
Participante: De nada.

Al finalizar la exposición, los integrantes del equipo deberán identificar los elementos que componen la interacción (postura corporal, proximidad, etcétera) y darán su opinión para cada una de las representaciones (A y B). Los elementos más importantes son: Habilidades de conversación: iniciar, mantener y finalizar una conversación.

También se pueden incluir algunas revelaciones personales como prácticas de lo anterior, con preguntas como : ¿Qué piensas del Tratado de Libre Comercio? o algunas otras que refieran a comentarios particulares.

Posteriormente se formarán equipos de dos o tres personas y deberán de construir una situación semejante a la relacionada con la situación en el trabajo, no mayor a 10 líneas. Cada equipo pasará al frente a modelar su conversación. Se retoman comentarios y se anotarán los puntos importantes relacionados con el inicio, mantenimiento y finalización de una conversación.

Receso: 15 min.

Evaluación: Durante el descanso, el (o los) observador (es), registrarán el inicio, mantenimiento y finalización de las conversaciones que se den durante ese tiempo utilizando el cuadro 2, previamente asignando a las personas para registrar. La sesión será evaluada con el cuestionario 2 como parte final de ésta.

En esta parte se registrarán el tipo de respuestas dadas por cada participante.

Tarea: Se asignará la tarea de modelar una conversación construida con todos los elementos (verbales y no verbales) para la siguiente sesión.

Material: Hojas blancas, Lápices, revistas, tijeras, pegamento, Cuadro 3 y Cuestionario 4.

Duración total aproximada: 1 hr. 45 min.

SESION 3**HABILIDADES DE CONVERSACION**

Objetivo: Que el participante exprese sentimientos positivos hacia sus compañeros de trabajo.

Técnica: Juego de Papeles.

Contenido: (Expresión de sí mismo)

1. Expresar un cumplido
2. Expresar afecto
3. Expresar ánimo
4. Dar y pedir ayuda
5. Dar instrucciones
6. Expresar aprecio
7. Convencer a otros
8. Disculparse

Desarrollo:

Se expondrá el contenido del tema: la expresión de sí mismo, incluye expresiones de asertividad positiva o de encomio, ejemplo: a) expresar un cumplido; es expresar sentimientos positivos hacia el otro, ejemplo, ¡Qué bonito traje vistes hoy!, b) expresar afecto, es por ejemplo expresar, eres mi mejor amigo, c) expresar ánimo, vamos, ponle ganas, d) Dar y pedir ayuda, ¿ Me puedes ayudar?, e) dar instrucciones, " Primero tendrán que poner su nombre", f) expresar aprecio, ¡te quiero!, me gustas, etc. g) convencer a otros, " verás que saldrá bien" h) disculparse, oye, disculpa, no lo volveré a hacer.

Se formarán equipos de tres personas, se especificará para cada uno el papel a representar, en cada uno de los equipos, se asignarán las siguientes triadas:

1. Jefe - Trabajador- Compañero
2. Jefe - Trabajador - Trabajador
3. Compañero - Trabajador - Compañero

Asignados los papeles a cada participante, se relatará por escrito y por equipo una situación problema, que deberá incluir los elementos del inciso a al f.

Ejemplo:

Trabajador:	Qué bien te sienta ese color de ropa!	(a)
Compañero:	Gracias, tu también te ves muy bien hoy	(a)
Trabajador:	Eso que dices es porque eres mi amigo,	(b)
Compañero:	Tu también lo eres, te aprecio mucho	(b)
Trabajador:	Te tengo confianza, y te digo que estoy muy preocupado por el trabajo.	
Jefe:	Señor, necesito ese trabajo terminado para mañana a las 8:00 de la mañana. (le grita el jefe al trabajador).	
Trabajador:	. . . Espero me ayudes . . .	
Compañero:	Vamos, ponle ganas c), claro que te ayudaré (d) y lograremos terminar el trabajo para mañana. Disculpa que no haya venido antes a ayudarte o a platicar contigo pero no habia podido. (g,f)	

Los participantes tendrán 15 minutos para platicar su respectivo papel, y cada equipo dramatizará su situación. Los demás miembros del grupo darán su opinión de la representación. En ésta parte, se dará énfasis en la categoría de convencer a otros.

Evaluación: Durante la representación el observador anotará las expresiones verbales y no verbales de cada participante según los puntos del a al f,. También se evaluará con el ejercicio de esa sesión (ver manual).

Receso: 15 minutos

Se aplicará el ejercicio 1 de la sesión 3, con el que se evaluará la sesión.

Tarea: Cada participante deberá presentar por escrito dos ejemplos de cada componente de las habilidades de conversación.

Material: Hojas, lápices, registros, Cuadro 4 y Ejercicio 1.

Duración total aproximada: 1hr. 40 min.

SESION 4

HABILIDADES DE CONVERSACION
(RESPONDER A OTROS)

OBJETIVO: Que el participante exprese habilidades de responder a otros en el ámbito laboral.

Técnica: Ensayo de Conducta

Dinámica: Las Estatuas

Contenido:

Conductas:

1. Responder a sentimientos del otro (Empatía)
2. Responder al elogio
3. Disculparse
4. Seguir instrucciones
5. Responder a la persuasión
6. Responder a la falla
7. Responder a mensajes contradictorios
8. Responder a la queja
9. Responder a la disculpa

Desarrollo:

Para las conductas 1,2,3,4, y 9 se utilizará la dinámica de la estatua. Se elegirá un participante y se le darán instrucciones fuera del aula de que ante cualquier instrucción o expresión dirigida a él por parte de sus compañeros deberá no hacer caso o comportarse como una "estatua sentada". A los demás integrantes del grupo se les pedirá que cuando el participante se siente al frente, deberán hacerle preguntas referentes a su

persona y/o a su actitud. Al no haber respuesta por parte de la estatua, se les explicará la importancia que tiene el responder a cualquier expresión de los demás.

Para las conductas restantes 5,6,7, y 8 se hará lo mismo a diferencia de que en esta segunda parte, el participante deberá responder verbal y gestualmente (Cuadro 5).

Después de la representación se dará la definición de cada categoría según el anexo 2.

Durante ésta sesión y las siguientes se dará a los trabajadores oportunidad de participar se reforzará socialmente, ya que esto también lo consideramos importante para el desenvolvimiento social del sujeto.

Se realizarán los ejercicios A y B correspondientes a ésta sesión (ver manual).

Receso : 15 min.

Evaluación: Registro de conducta con cuadro 4. Después del descanso se aplicará el cuestionario 3 y se recogerá el ejercicio B como evaluación de la sesión 4.

Material: Hojas , lápices, Cuadro 5 y Cuestionario 3.

Duración aproximada: 1 hr. 40 min.

SESION 5**HABILIDADES SOCIALES PLANIFICADAS**

Objetivo: Que el trabajador emplee habilidades sociales planificadas al término de la sesión.

Contenido:

En la situación laboral.

Conductas:

1. Establecer una meta
2. Obtener información
3. Concentrarse en una tarea
4. Evaluación de habilidades
5. Preparar una conversación
6. Clasificar problemas
7. Tomar una decisión.

Técnica: Dinámica de la historia

Desarrollo:

La sesión comenzará con una breve explicación de las habilidades sociales, y de los aspectos que forman parte de las habilidades sociales, exponiendo cada uno de los siete elementos.

Ejemplos para:

1. Establecer una meta, anotar que es lo que queremos lograr.

2. Obtener información, podemos requerir información por medio de preguntas.
3. Concentrarse en una actitud, conocer mis actitudes ante los demás.
4. Conocer mis habilidades, y cuáles puedo aplicar en determinada situación.
5. Preparar una conversación, qué es lo que voy a decir en esta situación específica.
6. Clasificar problemas, cómo puedo solucionar estos problemas y quién me va a ayudar.
7. Tomar una decisión, qué alternativa debo elegir de entre todas éstas.

Posteriormente el instructor empezará a relatar la historia como sigue: " Un hombre de negocios acababa de apagar las luces de una tienda, cuando de repente, un hombre flaco apareció silenciosamente y le pidió dinero. El dueño abrió la caja registradora. El dinero fue extraído de la caja con gran habilidad que no tardó más de cinco segundos y el hombre salió corriendo. Poco después se le avisó a la policía".

A partir de la historia, los participantes anotarán los elementos de la sesión contenidos en la historia como:

1. Meta del ratero.
2. ¿Cómo obtuvo la información el ratero de que podía robar?
3. ¿Cuáles son sus habilidades?
4. ¿Preparó alguna expresión verbal?
5. ¿Cuál es la actitud del ratero?
6. ¿Cuáles eran los problemas que podía enfrentar?
7. ¿Es en verdad el ratero quien tomó el dinero o fue el otro hombre? (en la historia no se especifica ésto a propósito)

Para las categorías 6 y 7 de esta sesión, se pondrá el ejercicio de "Vacaciones en Acapulco". Se les explicará que harán un viaje hipotético a Acapulco y deberán planearlo. Ellos por equipo

discutirán los puntos a resolver e individualmente deberán determinar lo siguiente:

⇒Cómo obtener la información de disponibilidad y costos de transporte, hospedaje comidas y diversiones.

⇒Calcularán los costos de cada gasto por separado y totalizarán y determinarán el costo individual o por pareja.

⇒Deberán describir las actividades de cada uno, es decir determinarán responsabilidades.

⇒Se describirán problemas a los que se pueden enfrentar, los clasificarán y propondrán soluciones.

⇒Al final, deberán tomar una decisión

Evaluación: Se utilizará el cuadro 5 para el registro de la conducta. La sesión se evaluará con los ejercicios y el cuestionario 5.

Duración aproximada: 1hr. 50 min.

Material: Lápices, registro, cuadro 6, y cuestionario 4.
cuadro 7 y acetato del cuadro 7

SESION 6**ALTERNATIVAS A LA AGRESION
(O CONFLICTO)**

Objetivo: Que cada participante describa los elementos que forman parte de las alternativas a las situaciones agresivas (conflictivas) al término de la sesión.

Técnica: Plenaria

Contenido:

Conductas:

1. Identificar y etiquetar emociones
2. Determinar responsabilidades
3. Hacer peticiones
4. Habilidad en situaciones agresivas
5. Autocontrolarse/ encarar enojo
6. Negociar
7. Ayudar a otros
8. Ser asertivo

Desarrollo:

Al inicio de la sesión se les pedirá que describan las emociones existentes en un cartelón que contenga varias caras con diferentes expresiones (ver cuadro 8). Se describirán características de cada emoción de forma grupal, enojo, alegría, seriedad, etcétera.

Debido a la importancia que tiene el último punto, la asertividad se definirá y se explicará partiendo de la definición siguiente: La asertividad es la expresión adecuada de

sentimientos o de cualquier otra emoción que no sea la ansiedad hacia otras personas (Wolpe 1973), defender los derechos propios e intereses sin presentar agresión ni herir a los demás. La asertividad contiene los siguientes elementos según Rich y Shoeder (1976).

⇒Habilidad para decir no

⇒Habilidad para pedir favores

⇒Expresar sentimientos negativos y positivos sin caer en la agresión

⇒Habilidad para iniciar, continuar y mantener y finalizar una conversación.

De forma individual, cada uno de los sujetos formulará una expresión verbal para cada una de las siguientes situaciones.

Situación 1) Usted tiene que ir a ver a su tía que está muy enferma, pero su jefe es muy estricto, tal vez no le deje ir. ¿Qué hace usted?

Situación 2) usted va a un restaurante y al empezar a comer ve que en su sopa hay un pequeño insecto llamado mosca, ¿qué hace usted?

Situación 3) Usted tiene hora y media formado en la cola del banco y de repente una chica muy bonita se para delante de usted, ¿Qué hace usted?

Una vez terminado el ejercicio se analizará grupalmente en cuanto a la forma de:

1. Pedir favores, pedir ayuda, hacer peticiones (Situación 1)

2. Expresar sentimientos negativos, sin agredir a los demás, autocontrolarse, ser asertivo (Situación 2).
3. Habilidades para expresar sus ideas libremente y sin presentar ansiedad (Situación 3).

Receso 15 min.

Posterior al ejercicio se solicita individualmente y por escrito, describan alguna situación en la que puedan surgir algunos conflictos. Se anotarán en el pizarrón, los elementos que contribuyen a que el conflicto se presente, y se propondrán soluciones de forma individual.

Evaluación: Las soluciones propuestas se pasarán al cuadro 8 para cada participante. En los cuadros 6 y 8 se registrará la conducta de los trabajadores. Para evaluar la sesión se tomará en cuenta el ejercicio 1, 2 y 3 de la sesión.

Al finalizar la sesión, se aclararán dudas, se concluirá el curso y el instructor pedirá a cada integrante su punto de vista a cerca del curso en general (cuestionario 5).

Material: Cartelón con caras, hojas, lápices, cuadro 6 y 8, cuestionario 5, y masking tape.

Duración aproximada: 1 hr. 55 min.

MANUAL DEL PARTICIPANTE

CONTENIDO:

SESION 1

- Componentes verbales
- Componentes no verbales

SESION 2

- Habilidades de inicio
- Habilidades de mantenimiento de una conversación

SESION 3

- Habilidades de conversación
(Expresión de sí mismo)

SESION 4

- Habilidades de conversación
(Responder a otros)

SESION 5

- Habilidades sociales planificadas

SESION 6

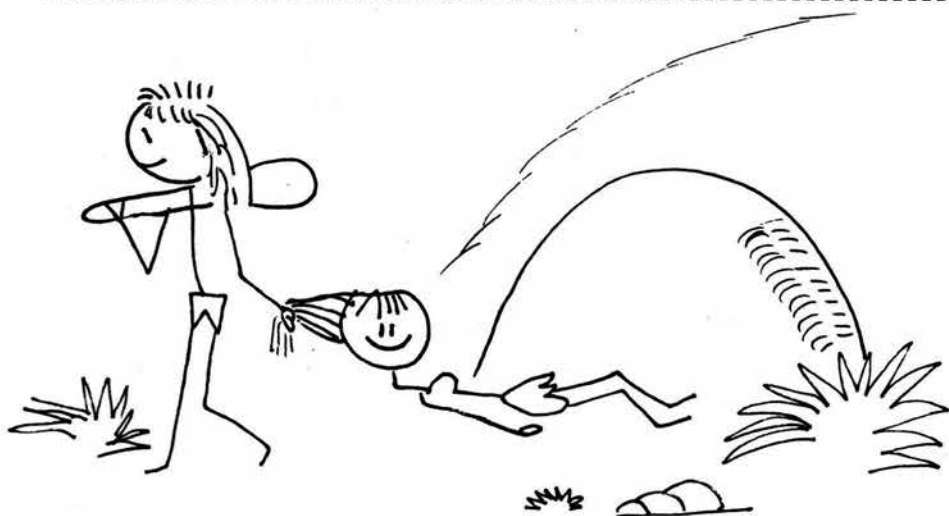
- Alternativas a la agresión.

OBJETIVO GENERAL DEL TALLER:

Al finalizar el curso, el participante expresará habilidades sociales en su relación con otros en ambientes laborales, así como en su comportamiento cotidiano.

Antecedentes:

Los primeros hombres que habitaron este planeta, no contaban con un lenguaje que pudiera expresar de manera clara, y específica sus ideas, sentimientos, emociones, deseos, etcétera.



Nadie sabe cuando comenzó a surgir el lenguaje; pero lo importante es que ahora tenemos la suerte de contar con él y con una serie de gestos y ademanes que nos ayudan a comunicarnos con los demás. "las buenas relaciones entre las personas hacen que los individuos cumplan con sus deseos exitosamente".

Dado que el uso de este lenguaje social es imprescindible en nuestros días, es importante que cada uno de nosotros conozca la forma en cómo podemos expresar nuestras ideas de la mejor manera.

SESION 1

OBJETIVO: Que el capacitando nombre los elementos verbales y no verbales, componentes de las habilidades sociales.

Definición:

Las habilidades sociales interpersonales entre dos o más personas, comprenden una forma muy particular de relacionarnos con el otro. Las habilidades sociales se expresan verbalmente (hablando) y con gestos, con la portura corporal o movimientos del cuerpo o cabeza, a lo que llamamos conducta no verbal.

Las habilidades sociales, es cualquier respuesta que se manifieste en relación con otras personas, cualquier relación interpersonal, que incluye la combinación correcta de la respuesta verbal y no verbal (esto es, entre lo que se dice y se hace) en diferentes situaciones que llevan al mantenimiento o incremento cuando se trate de habilidades sociales deseables y a la pérdida cuando se trata de conducta indeseable.



La importancia de aprender habilidades sociales en nuestra relación con otros, radica en el hecho de que podemos enfrentar situaciones agresivas o conflictivas con los demás y exponer nuestras ideas a la vez que mejoran nuestras relaciones con el grupo.

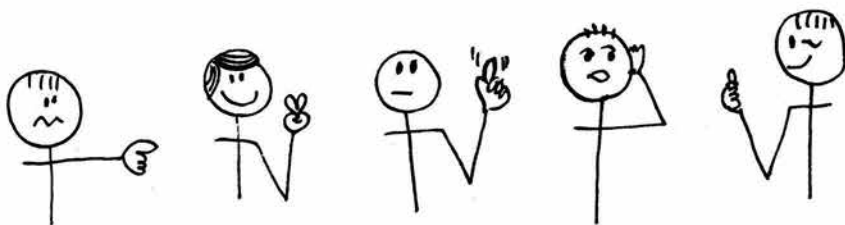


COMPONENTES DE LAS HABILIDADES SOCIALES:

- **POSTURA CORPORAL.-** es la posición que tiene la persona que interactúa.



- **MOVIMIENTOS Y GESTOS .-** Son los movimientos que se expresan por medio de las manos, extremidades, cabeza y gestos faciales. Son las expresiones del cuerpo en general, que ayudan a expresar lo que se está diciendo.



- **PROXIMIDAD FISICA.**- Es la distancia interpersonal a la que se colocan las personas una de otra, en determinada situación, la proxémica es la manera en como las personas utilizan el espacio físico; (acercamiento-alejamiento). El espacio físico, algunas veces determina la proximidad de las personas como en el cine, en las salas de espera, etcétera.



- **CONTACTO VISUAL.**- Es la mirada cara a cara entre el emisor y el receptor. La mirada es parte del mensaje del primero cuando está expresando cualquier idea, mientras que la mirada del segundo es muy importante debido a que forma parte del comportamiento de interés y atención.
- **EXPRESION FACIAL.**- Son las expresiones de las personas ya sea de forma favorable o positiva como las sonrisas, la atención, las afirmaciones o negaciones con la cabeza; gestos que denoten enojo o desagrado.
- **CUALIDAD DEL HABLA Y VOZ.**- también llamado contenido del habla, y se refiere a lo que se está diciendo. Este es un elemento fundamental porque transmite la información del emisor, lo que el receptor escucha. Esta conducta se clasifica en: a) Expresiones positivas o de aprecio, admiración, afecto, ánimo, cumplidos, etc. llamadas expresiones de encomio y b) Expresiones negativas de pesimismo o expresiones como buh!, bah!, uff!, etc. llamadas conductas hostiles.

SESION 2

OBJETIVO: Que al finalizar la sesión, el participante exprese habilidades de inicio en su relación con otros.

HABILIDADES DE INICIO:

1. Iniciar una conversación
2. Mantener una conversación
3. Finalizar una conversación
4. Escuchar a otros



v.o.
Situación "A"

Instructor: ¡Hola!
 Participante: Sólo mueve la cabeza
 Instructor: (Necesita herramientas) "No puedo trabajar, no tengo herramientas"
 Participante: No contesta
 Instructor: No podré entregarle el trabajo a tiempo
 Participante: Yo no se, tú me lo tienes que entregar a tiempo (lo dice con gesto de enojo)
 Instructor: No contesta y se va enojado

Comentarios de la situación "A"

Situación "B"

- Instructor: ¡Buenos días, ¿Cómo estás?
- Participante: Bien
- Instructor: Es un bonito día ¿ No crees?
- Participante: Sí
- Instructor: (Tomándole el antebrazo por un momento).
¿Sabes?, tengo un problema, yo se que tu puedes ayudarme. Fíjate que no tengo herramientas para hacer mi trabajo, tengo que entregarlo a tiempo. ¿Podrías prestarme la tuya?, tu no la ocupas ahora.
- Participante: Bueno.
- Instructor: ¿Sabías que ganó el América?
- Participante: En serio!, no sabía, que buena noticia.
- Instructor: Es muy buen equipo y gracias por prestarme la herramienta, se que eres un buen amigo. Te la devolveré en cuanto termine.
- Participante: De nada, si, esta bien.

Comentarios de la situación "B"



SESION 3

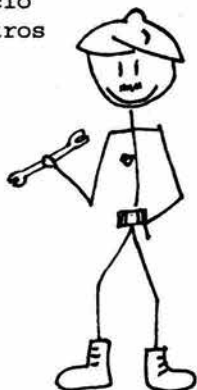
OBJETIVO: Que el participante inicie conversaciones y exprese sentimientos positivos hacia su compañero.

Habilidades de Conversación:
(Expresión de sí mismo)

1. Expresar un cumplido
2. Expresar afecto
3. Expresar ánimo
4. Dar y recibir ayuda
5. Dar instrucciones
6. Expresar aprecio
7. Convencer a otros
8. Disculpase

EJERCICIO 1:

PAPEL:
trabajador



ACTIVIDAD:

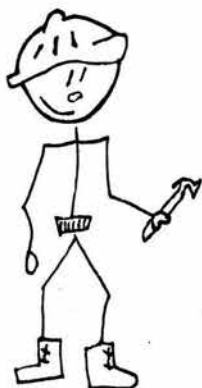
jefe:



EJERCICIO: (continuación)

PAPEL:

compañero:



ACTIVIDAD:

COMENTARIOS:

EJERCICIO 1 A: Escriba ejemplos de cada una de las categorías contenidas en esta sesión:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.
- 7.
- 8.

Ejercicio:

Se analizará en cuanto a lo siguiente.

1. Pedir favores, pedir ayuda, hacer peticiones.

Situación : -----

2. Expresar sentimientos negativos, agredir a los demás, ser asertivo.

Situación : -----

3. Habilidad para expresar ideas libremente sin presentar ansiedad.

Situación : -----

Qué expresiones utilizaría si es que quiere convencer a una persona o a un grupo de personas?

EJERCICIO:

Instrucciones: Lea las tres expresiones de la columna izquierda y únalas a las expresiones de la columna derecha con una línea

⇒ ! Qué bien te ves hoy!

Expresión de afecto

⇒ Eres el mejor compañero que tengo, me pudiste sacar de el apuro que tenía.

Expresión de un cumplido

⇒ Te daremos un reconocimiento por ser el mejor trabajador de la empresa por tus logros de productividad.

Expresión de gratitud.

Escriba las instrucciones que usted daría a alguien (un compañero o empleado suyo) con respecto a alguna actividad en el trabajo

SESION 4

OBJETIVO: Que el participante exprese habilidades de conversación con sus compañeros al finalizar la sesión.

EJERCICIO A:

" La estatua "

Comentarios:



"La estatua que habla"

Comentarios

Contenido:

- ⇒ Responder al elogio
- ⇒ Responder a los sentimientos del otro
- ⇒ Disculparse
- ⇒ Seguir instrucciones
- ⇒ Responder a la persuasión
- ⇒ Responder a la falla
- ⇒ Responder a mensajes contradictorios
- ⇒ Responder a la queja
- ⇒ Responder a la disculpa.



Cómo se puede responder a la persuasión?

Cómo respondería a mensajes contradictorios?

EJERCICIO B:

Instrucciones: lea la columna del lado izquierdo y escriba la categoría a la que corresponde cada expresión:

1. Eres un buen amigo. -----

2. Oye, me siento muy mal,
tengo que ir al médico,
qué podrías hacer por mí. -----

3. Disculpa lo que sucedió
el otro día, trataré de
que no vuelva a pasar. -----

Qué haría o diría usted si su jefe le da las siguientes instrucciones:

"Debes hacer un cuadrado, que tenga aproximadamente 5 cm. de base (5 cm. de lado). Dentro del cuadrado que ya trazó, haga un triángulo con las mismas medidas del cuadrado (5 cm. de base y 5 cm. de altura)".

- a) Tienes que ir al partido de futbol, te guste o no pero tienes que ir porque yo quiero que asistas.

- b) Le dijo a su amigo un "apodo". Usted bien sabe que a él le molesta mucho que le llamen de esa manera. Después de dos días se da cuenta que no debió llamarle así. Qué hace usted?.

SESION 5

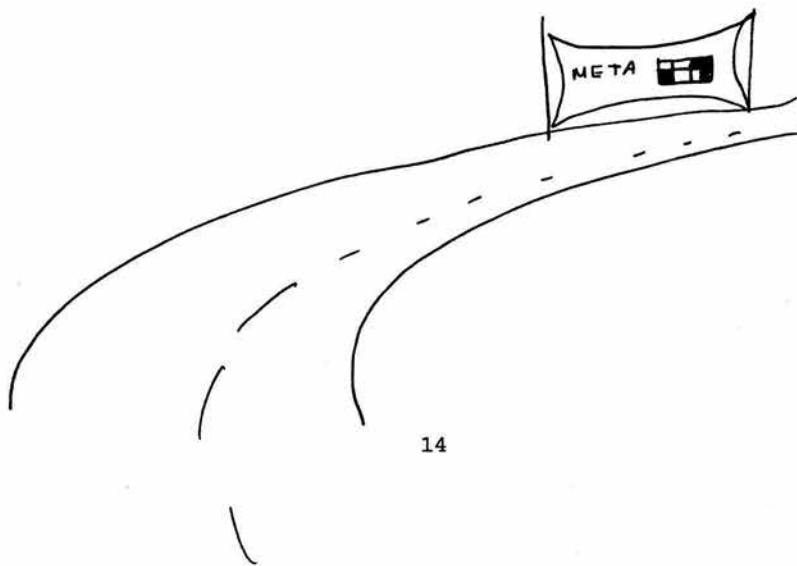
OBJETIVO: Que el trabajador emplee habilidades planificadas al término de la sesión.

Contenido:

1. Establecer una meta
2. Obtener información
3. Concentrarse en una actitud
4. Conocer sus habilidades
5. Preparar una conversación
6. Clasificar problemas
7. Tomar decisiones

Historia:

Un hombre de negocios acababa de apagar las luces de una tienda, cuando de repente, Un hombre flaco apareció silenciosamente y le pidió el dinero. El dueño abrió la caja registradora. El dinero de la caja fué extraído con gran facilidad que no tardó más de cinco segundos y el hombre salió corriendo. Poco después se le dió aviso a la policía.



Elementos:

1. Meta del ratero:

2. ¿Cómo obtuvo la información de que había dinero y de que podía robar en esos momentos?

3. ¿Cuál fue la actitud del ratero?

4. ¿Cuáles son las habilidades del ratero?

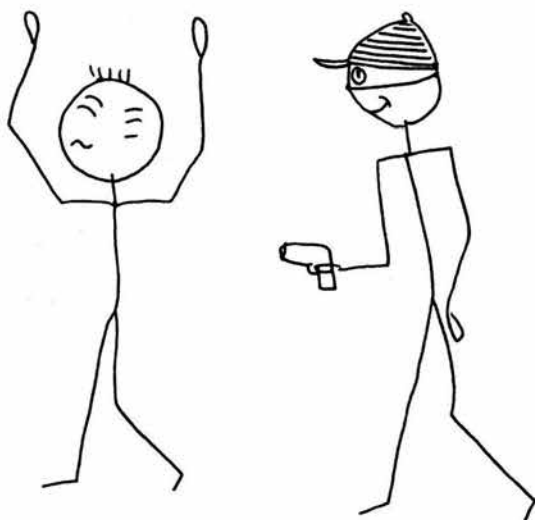
5. ¿preparó o no alguna expresión verbal? ¿Cuál?

6. ¿Cuales eran los problemas a los que se podría enfrentar?

7. Decisión final

Relate los hechos:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.
- 7.
- 8.
- 9.
- 10.



EJERCICIO:

"VIAJE A ACAPULCO"

Cómo obtendrán la información de los costos?



Describir:

Tipo de:

Transporte

No. de personas

Costos

Hotel:

Comidas:

Diversiones:

Otros:



Responsabilidades de cada vacacionista:

-
-
-
-
-
-
-



Problemas:

Clasificación

solución

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.

otros:



Toma de decisión:

SESION 6

OBJETIVO: Que cada integrante describa los elementos que forman parte de las alternativas a las situaciones agresivas (o conflictivas) al término de la sesión.

Contenido:

1. Identificar y etiquetar emociones
2. Ser asertivo
3. Determinar responsabilidades
4. Hacer peticiones
5. Habilidad en situaciones agresivas
6. Autocontrolarse/ encarar enojo
7. Negociar
8. Ayudar a otros

Ejercicio 1: Identifique las siguientes expresiones (cuadro 7)

Ejercicio 2: Haga las peticiones que usted cree pertinentes para su área de trabajo.

Ejercicio 3:

¿Compraría o no el aparato estereofónico que le ofrece su amigo, apesar de que usted ya tiene el suyo?

Ejercicio 4:

¿Cómo haría una negociación con el caso anterior?

Ejercicio 5: ¿Qué haría para ayudar a otros en su trabajo?

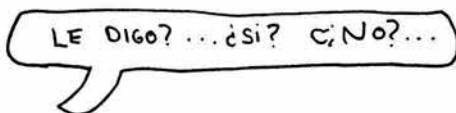
Asertividad:

La asertividad es la expresión adecuada de cualquier emoción que no sea ansiedad (nervios) hacia otras personas, defendiendo los derechos e intereses, sin presentar agresividad ni herir a los demás. Contiene los siguientes elementos.

- ⇒ Habilidad para decir no
- ⇒ Habilidad para pedir favores
- ⇒ Expresar sentimientos negativos sin caer en la agresión
- ⇒ Expresar sentimientos positivos
- ⇒ Habilidad para iniciar, continuar y mantener una conversación

La asertividad también se caracteriza por:

- ⇒ Tener habilidad de expresar opiniones contrarias
- ⇒ Habilidad para iniciar conversaciones con extrños
- ⇒ Habilidad para negar una petición
- ⇒ Habilidad para pedir citas
- ⇒ Habilidad para elogiar
- ⇒ Habilidad para negociar
- ⇒ Habilidad para pedir ayuda
- ⇒ Habilidad para resistir a la persuasión o presión de otros.



Utilizar estas habilidades es importante porque son herramientas necesarias y eficientes para encarar enojo o agresión.

Ejercicio de asertividad:

Victor Ruiz

Situación A) Usted tiene que ir a ver a su tía que está muy enferma, pero su jefe es muy recio y tal vez no lo deje ir ¿Qué hace usted?

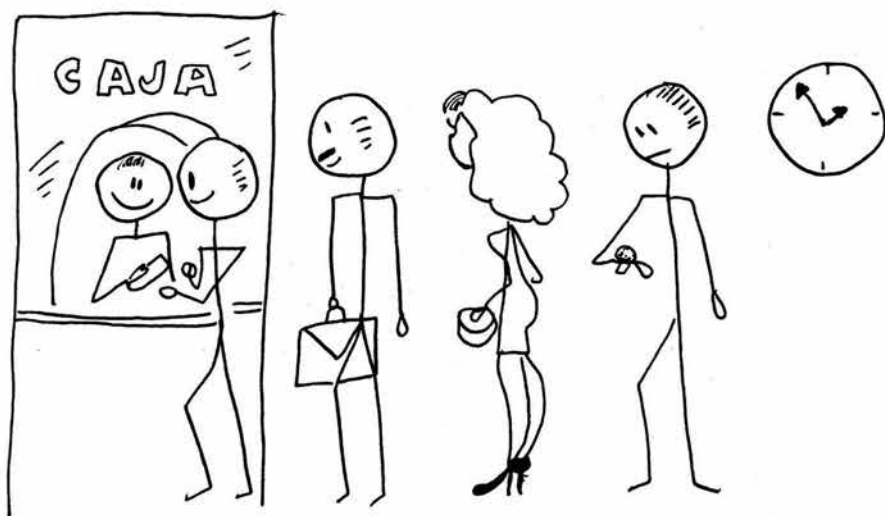
Victor Ruiz

Situación B) Usted va a un restaurante y al empezar a comer ve que en su sopa hay un pequeño insecto llamado "mosca" ¿Usted que hace?

el



Situación C) Usted tiene una hora y media formado en la cola del banco y de repente, una chica muy bonita se mete delante de usted. ¿Usted, que hace?



Ejercicio:

Se analizarán las situaciones anteriores en cuanto a los siguientes puntos que encontramos en cada expresión de las respuestas proporcionadas por los participantes.

1. Pedir favores, pedir ayuda, hacer peticiones

Situación: _____

2. Expresar sentimientos negativos, agredir a los demás, autocontrolarse y ser asertivo.

Situación : _____

3. Habilidad para expresar ideas libremente sin presentar ansiedad.

Situación : _____

Falta página

N° 117

DINAMICAS

DINAMICAS

1) Título: Dinámica de Presentación.

Objetivo: Integrar al grupo y formar una comunidad de aprendizaje.

Materiales: tarjetas de 10 x 12 cm.
plumones
lápices
masking tape
hojas blancas

Duración: 15 a 20 min.

Procedimiento:

El instructor deberá indicarles a los participantes que anoten en una tarjeta su nombre para su identificación personal. Se formarán parejas y deberán hacerse mutuamente las preguntas: ¿Qué actividades te gustan? y ¿Cuáles actividades te disgustan?. Después cada participante debe presentarse ante el grupo y continuará exponiendo las respuestas dadas por su compañero.

2) Título: Juego de Roles

Objetivo: Analizar las actitudes y reacciones de la gente frente a situaciones o hechos concretos.

Material: 3 hojas blancas por equipo
 lápices

Duración: 30 a 40 minutos

Procedimiento:

Se formarán equipos de tres personas, y se especificaran al azar los papeles ocupacionales de cada participante (jefe-trabajador-compañero, jefe-jefe-trabajador y compañero-trabajador-compañero). Se dramatizará una situación real previamente elaborada por equipo. Cada participante se deberá comportar según la persona que le haya tocado representar de los papeles antes mencionados.

3) Título: Las estatuas

Objetivo: Los participantes reconocerán la importancia que tiene el lenguaje como parte de las habilidades sociales.

Materiales: Una silla
Preguntas previamente elaboradas

Duración: 15 a 20 min.

Procedimiento:

Se elige a un participante y se le dan instrucciones de que cualquier expresión o pregunta dirigida a él por parte del grupo, no se responda ni se expresen ninguno de los elementos no verbales que se comporte como si fuera una "estatua". A los demás participantes se les pedirá que cuando el participante "estatua" se sienta al frente deberán hacerle las preguntas que ellos elaboraron previamente referentes a su persona.

recomendaciones: las instrucciones al participante deberán ser de forma privada.

MATERIAL PARA CADA UNA DE LAS SESIONES:

El material didáctico para todas las sesiones está especificado en cada una de ellas, sin embargo el material que el instructor deberá preparar es el siguiente:

⇒ Manuales de los instructores y de los participantes según el número de sujetos.

⇒ Registros y cuestionarios para cada sesión.

⇒ Hojas de rotafolio:

SESION No. 1

1a. hoja : El objetivo general del programa
y el objetivo de la primera sesión

2a. hoja: Componentes verbales y no verbales

SESION No. 2

3a hoja : Objetivo de la segunda sesión

4a. hoja: Habilidades de inicio (componentes)

SESION No. 3

5a. hoja: Objetivo de la tercera sesión

6a. hoja: Habilidades de conversación

Expresión de sí mismo

(componentes)

SESION No. 4

7a hoja: Objetivo de la cuarta sesión

8a. hoja: Habilidades de conversación

Responder a otros (componentes)

SESION No. 5

9a. hoja: Objetivo de la quinta sesión

10a. hoja: Habilidades sociales planificadas

(componentes)

SESION No. 6

11a. hoja : Objetivo de la sexta sesión

12a hoja : Las alternativas a la agresión.

(componentes)

CARTAS DESCRIPTIVAS

CARTA DESCRIPTIVA		PROGRAMA: HABILIDADES SOCIALES			HOJA 1 INTRODUCCION Y REGION 1
TEMAS:	OBJETIVOS:	ACTIVIDADES:	DURACION	MATERIAL:	OBSERVACIONES:
INTEGRACION PRESENTACION GRUPAL EXPECTATIVAS INTRODUCCION AL PROGRAMA	INTEGRAR AL GRUPO Y FORMAR UNA COMUNIDAD DE APRENDIZAJE	- APERTURA PRESENTACION DEL PROGRAMA. - PRESENTACION DEL INSTRUCTOR - PRESENTACION DE LOS PARTICIPANTES POR MEDIO DE LA TECNICA DE PRESENTACION	DE 20 A 30 MIN.	ANEXO No. 1 TARJETAS DE 10 X 12 CM. HOJAS BLANCAS LAPICES PLUMONES MASKING TAPE HOJAS DE ROTAFOLIO MANUAL	. LOS OBJETIVOS Y LOS TEMAS PREVIAMENTE ELABORADOS EN HOJAS DE ROTAFOLIO (VER SECCION DE MATERIAL) . LOS PARTICIPANTES DEBIERON SER EVALUADOS
REGION 1 . COMPONENTES VERBALES Y NO VERBALES.	. QUE LOS PARTICI- PANTES ENUNCIEN LA DEFINICION E IMPOR- TANCIA DE LAS HABILIDADES SOCIALES.	. SE LES DARA UNA BREVE EXPLICACION ACERCA DE LAS HABILIDADES SOCIALES INCLUYENDO SU DEFINICION E IMPORTANCIA. ESTO SE RELACIONARA CON LAS EXPEC- TATIVAS	DE 15 A 20 MIN.	MANUAL	. PRESENTAR EL OBJETIVO DE LA REGION.
COMPONENTES NO VERBALES	. QUE LOS PARTICIPAN- TES ENUMEREN DIEZ DE LOS COMPONENTES NO VERBALES	. DAR DEFINICIONES DE LOS COM- PONENTES VERBALES Y NO VERBALES. . QUE CADA PARTICIPANTE EXPLIQUE DOS O TRES ELEMENTOS	DE 30 A 25 MIN.	MANUAL ANEXO 2 CUESTION. 1	
EVALUACION:	ANEXO 2 CUESTIONARIO 1				

CARTA DESCRIPTIVA					PROGRAMA: HABILIDADES SOCIALES	HOJA 2 SESION: 2
TEMAS	OBJETIVOS:	ACTIVIDADES:	DURACION:	MATERIAL:	OBSERVACIONES:	
HABILIDADES DE INICIO	.QUE EL PARTICIPANTE DESCRIBA LAS HABILIDADES DE INICIO	- MODELAR LA SITUACION "A" - EJERCICIO - MODELAR LA SITUACION "B" - IDENTIFICACION DE LOS ELEMENTOS A Y B - INICIO DE CONVERSACION.	DE 30 A 40 MIN.	MANUAL HOJAS BLANCAS LAPICES PLUMONES ANEXO 3 CUESTION. 2	. EL MODELA MIENTO DE LAS SITUACIONES "A" Y "B" SE ENGAYARAN PREVIAS A LA SESION CON EL PARTICIPANTE.	
.HABILIDADES DE MANTENIMIENTO DE UNA CONVERSACION	.QUE EL PARTICIPANTE MANTENGA UNA CONVERSACION SIMPLE.	- SE FORMAN EQUIPOS DE DOS O TRES PERSONAS Y SE TRABAJARA SOBRE UNA SITUACION SEMEJANTE RELACIONADA CON SU AREA DE TRABAJO. - SE ANOTARAN LOS PUNTOS IMPORTANTES. - SE ASIGNARA LA TAREA.			SE RETOMAN LOS PUNTOS CENTRALES PARA COMENTARLOS CON EL GRUPO. SE ASESORAN LAS SITUACIONES ELABORADAS POR LOS PARTICIPANTES.	
EVALUACION		- APLICACION DEL ANEXO 2 Y 3 Y CUESTIONARIO 2	25 MIN.			
	.IDENTIFICACION DE LAS CATEGORIAS VERBALES	- SE LES PROPORCIONARA REVISTAS PARA HACER RECORTES E IDENTIFICAR LAS DISTINTAS EXPRESIONES DE LAS PERSONAS DE LOS RECORTES		HOJAS LAPICES REVISTAS TIJERAS PEGAMENTO		

CARTA DESCRIPTIVA		PROGRAMA: HABILIDADES SOCIALES		HOJA 3 SESION 3 Y 4	
TEMAS	OBJETIVOS:	ACTIVIDADES:	DURACION:	MATERIAL:	OBSERVACIONES:
HABILIDADES DE CONVERSACION	.QUE EL PARTICIPANTE EXPRESE SENTIMIENTOS POSITIVOS HACIA SUS COMPASEROS.	-TECNICA DE JUEGO DE ROLES -FORMAR EQUIPOS DE TRES PERSONAS, ASIGNAR AL AZAR LOS ROLES (JEFE-JEFE-TRABAJADOR, JEFE-TRABAJADOR-COMPASERO, Y COMPASERO-TRABAJADOR-COMPASERO). -CONSTRUIR UNA CONVERSACION A PARTIR DE LOS ELEMENTOS QUE FORMAN LAS HABILIDADES DE CONVERSACION (PUNTOS DEL 1 AL 8).	DE 60 A 40 MIN.	LAPIOS HOJAS BLANCAS ANEXO 4 EJEMPLO 1 DE LA SESION 3	MATERIAL PREVIAMENTE ELABORADO CON LOS CONTENIDOS (VER SECCION DE MATERIAL ELABORADO).
EVALUACION		APLICACION DE LA EVAL	15 MIN.	EJERCICIO No.1 SESION 3	
HABILIDADES DE CONVERSACION	.QUE EL PARTICIPANTE EXPRESE HABILIDADES DE CONVERSACION	-TECNICA: ENDAYO CONDUCTUAL -DINAMICA DE LAS ESTATUAS. -EJERCICIOS -BREVE EXPLICACION DE LA IMPORTANCIA DE CUALQUIER EXPRESION Y DE LAS RESPUESTAS AL OTRO.		MATERIAL PREVIAMENTE ELABORADO	
HABILIDADES DE CONVERSACION	.QUE EL PARTICIPANTE EXPRESE HABILIDADES DE CONVERSACION	-PARA LOS CONTENIDOS 5,6,7 Y 8 PRIMER EJERCICIO DEL MANUAL		ANEXO 5 CUESTIONARIO 8	LOS CONTENIDOS 1,2,3,4 Y 9 SE ESTABLECERAN PREVIAMENTE CON UN PARTICIPANTE

CARTA DESCRIPTIVA		PROGRAMA: HABILIDADES SOCIALES			HOJA 4 SESION 5
TEMAS	OBJETIVOS:	ACTIVIDADES:	DURACION:	MATERIAL:	OBSERVACIONES:
HABILIDADES PLANIFICADAS	.QUE EL PARTICIPANTE EXPLIQUE LAS HABILIDADES PLANIFICADA	-TEORICA: DINAMICA DE LA HISTORIA -LECTURA GRUPAL DE LA HISTORIA -TRABAJO POR EQUIPO DONDE SE DEBERAN ESTABLECER LOS ELEMENTOS DE LA REGION. -ASIGNACION DE TAREA.	DE 10 A 15 MIN.	MANUAL LAPICES HOJAS	SE ANOTARAN EN EL ROTAFOLIO EL PROCEDIMIENTO Y/O LA SECUENCIA DE HECHOS ACONTECIDOS DURANTE LA NARRACION.
HABILIDADES PLANIFICADAS		.MODELAR LA ACTIVIDAD CONSTRUIDA .APORTAR ELEMENTOS	DE 15 A 20 MIN	MANUAL HOJAS BLANCAS LAPICES CUESTION. No 3 ANEXO No.2	SOLO SE FORMARAN DOS EQUIPOS
EVALUACION		-APLICACION DEL CUESTIONARIO 4 Y ANEXO 6			

CARTA DESCRIPTIVA		PROGRAMA: HABILIDADES SOCIALES			HOJA 5 SESION .6
TEMAS	OBJETIVOS:	ACTIVIDADES:	DURACION:	MATERIAL:	OBSERVACIONES:
ALTERNATIVAS A LA AGRESION	QUE EL PARTICIPANTE DESCRIBA LOS ELEMENTOS QUE FORMAN PARTE DE LAS ALTERNATIVAS A LAS SITUACIONES AGRESIVAS Y/O CONFLICTIVAS.	<ul style="list-style-type: none"> - SE DESCRIBIRAN LAS CARACTERISTICAS DE CADA EMOCION DE FORMA GRUPAL. - SE EXPLICARA LA IMPORTANCIA DE LA EXPRESION EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES. - EXPOSICION TEORICA SOBRE EL PUNTO DE AGRESIVIDAD. 	DE 30 A 40 MIN.	MANUAL ANEXO No. 7 HOJAS BLANCAS LAPICES	SE ELABORARA PREVIAMENTE UN CARTELON CON DIFERENTES EXPRESIONES. ANEXO 7
EJERCICIO		EJERCICIO: HACER LOS EJERCICIOS A, B, C, Y D. - TERMINADO ESTO, SE ANALIZARA GRUPALMENTE DE ACUERDO A: SITUACION: PEDIR FAVORES. SITUACION B: EXPRESAR SENTIMIENTOS NEGATIVOS SIN AGREDIR A OTROS. SITUACION C: HABILIDAD PARA EXPRESAR IDEAS SIN PRESENTAR ANSIEDAD.		ANEXO No. 8 ANEXO 8A CUESTION. 5	
EVALUACION		APLICACION DE CUESTIONARIOS Y ANEXOS.			
EVAL. GRUPAL	EVALUACION DEL CURSO	- SACAR UNA CONCLUSION GRUPAL SOBRE LOS AVANCES DEL CURSO	10 MIN.	EVALUACION	

SEGUIMIENTO

Una parte importante de la aplicación de un programa de capacitación, es la evaluación y seguimiento. A pesar de la importancia que tienen éstos, y aunque se contemplen en el plan de capacitación, no se realizan en la práctica, ya que en ello están implicados factores de tiempo y presupuesto.

En nuestro caso, debido a que la instrucción del programa de entrenamiento en habilidades sociales fue de tipo externo, es decir, no estuvo incluido dentro del plan de capacitación de la empresa, además de que los instructores fueron externos (personal no empleado por la organización), no se permitió iniciar con el plan de seguimiento; sin embargo, a continuación describimos dos formas de realizar un plan de seguimiento, el primero es el contemplado en este programa:

I. Evaluaciones periódicas de cada 3, 6, 9 y 12 meses:
Según Siliceo (1986), deben efectuarse con el propósito de conocer los avances en los conocimientos y habilidades de los recién entrenados.

a) Este tipo de evaluación comprende la evaluación de posttest.

Por medio del departamento de capacitación se aplica la evaluación posttest en los períodos de tiempo de 3, 6 9 y 12 meses. Las evaluaciones posteriores deben ser anuales. Las deficiencias presentadas por los trabajadores, como resultado de dicha evaluación, se podrán reforzar con talleres de contenido similar al presentado, haciendo hincapié en los factores de reforzamiento y motivacionales como medio de mantenimiento o incremento de la conducta social.

b) El registro de la conducta social presentada por los trabajadores utilizado en el entrenamiento (por ejemplo anexo 1) El departamento de recursos humanos a través de las áreas de sueldos y salarios o sueldos y prestaciones, y con la

colaboración de los jefes de departamento, evaluar a cada uno de los trabajadores e incentivarlos dependiendo del grado de habilidades sociales que los subordinados hayan mostrado durante los períodos de tiempo ya especificados. También los incisos a y b pueden utilizarse como parte complementaria a este tipo de seguimiento.

Una de las campañas más grandes e importantes con respecto al seguimiento de los programas de capacitación de todos los tiempos, han sido los relacionados a la calidad: los cursos de calidad y calidad total, de los cuales no existe duda de su importancia y trascendencia.

Este tipo de programas, sobretodo los llevados a cabo en Japón y Estados Unidos, han logrado situarse entre las prioridades de la organización, por lo tanto cuentan con un gran apoyo. Dichas empresas han propuesto una forma muy particular y efectiva del seguimiento de un programa de capacitación que consideramos conveniente considerarlo en los próximos programas en habilidades sociales, lo cual puede dar pie a futuras e interesantes investigaciones.

Crosby, (1989), que se ha centrado en el tema de la calidad, menciona que el mejoramiento permanente es a través de un seguimiento, implica tres elementos:

1. la convicción por parte de los directivos a cerca de las implicaciones que un plan de cursos puede beneficiar a la empresa.
2. El compromiso de que van a entender y a aplicar los "absolutos" que comprende el programa impartido.
3. La conversión de forma de pensar en forma permanente. Esto reemplaza el conocimiento convencional que fue causante del problema original.

También argumenta que se requieren de un tiempo considerable para "pasar de la convicción a la conversión, pero el mejoramiento se hace sentir desde el día mismo en que se inicia el proceso" (p.38).

II. Establecimiento de criterios del comportamiento con respecto al programa de habilidades sociales.

a) Dentro de la filosofía empresarial, que se refiere a todas aquellas regulaciones que son especificadas con respecto a la forma de trabajo, también llamada política empresarial, se podrá especificar al respecto la forma de trabajo en cuanto a actitudes y aptitudes y formas de trabajo en la relación con otros, el trabajo con calidad es un ejemplo. Según Crosby (1989), las organizaciones permanentemente exitosas, se basan en planes o procesos que impliquen la planeación estratégica y el seguimiento.

i.- Esto implica una campaña publicitaria dentro de la organización: cartelones, comunicados, periódicos murales o tableros de comunicación, himnos empresariales, entre otros, donde se especifique y se motive a los trabajadores para mantener formas de trabajo y relación interpersonal.

ii.- Modelamiento de la forma de trabajo desde los niveles superiores, formas de reforzamiento social y/o reconocimiento y premios, dentro de los cuales no están excluidos algunas otras formas de incentivos.

De esta forma, Crosby (1989), concluye que el personal debe actuar con la misma seriedad con la que la tomen los directivos. La integridad es implacable, por lo que no se puede lograr sólo por medio de brincos. Se debe pensar en el mejoramiento en términos de utilidades por acción y un proceso bien establecido las duplicará, y por último, cada individuo de la empresa necesita recibir capacitación constante.

Este tipo de seguimiento, es considerado por ellos como un proceso continuo de formas de actuar, pensar y trabajar, por lo que concluimos que con el paso del tiempo la gente asimila esa forma comportamiento, las actitudes positivas y la buena relación interpersonal llega a ser parte de su forma de trabajo y comportamiento dentro de la empresa.

RESULTADOS

RESULTADOS

Los ocho sujetos que integraron el grupo a entrenar, eran de sexo masculino y sus edades variaban de 25 a 45 años de edad, fueron seleccionados al azar de un total de 38 trabajadores que el departamento de Recursos humanos de la empresa Embotelladora de Tlalnepantla, S. A., (Coca-cola) calificó como personas con problemas en la interacción con otros.

El nivel educativo de dicho grupo fluctúa entre el nivel de educación básica y media básica (primaria y secundaria). Los puestos a desempeñar por cada uno de los sujetos fueron los siguientes: un mecánico, dos llenadores de calderas, dos trabajadores de embarques, uno de mantenimiento y dos de producción.

Los resultados de la evaluación inicial (pre-evaluación) se compararon con los resultados de la evaluación final, esto es, los componentes verbales y no verbales, habilidades de inicio, de conversación (expresión de sí mismo y de responder a otros), sociales planificadas y las alternativas a la agresión. A través del análisis estadístico de la prueba de rangos y signos de Wicolxon, con un nivel de significancia de 0.05, se demostró que el entrenamiento en las habilidades sociales tuvo un efecto significativo sobre la conducta social, que los trabajadores mostraron, es decir, que dicho entrenamiento influyó en una mayor expresión de conducta social.

El análisis para cada categoría en las respuestas de los trabajadores fueron las siguientes: Para los componentes de las habilidades sociales ($Z = -2.5205$; $P < 0.05$), para las habilidades de inicio, ($Z = -2.5205$; $P < 0.05$), para las habilidades de conversación expresión de si mismo, ($Z = -2.5205$; $P < 0.05$). En cuanto a las habilidades de conversación en responder a otros ($Z = -2.5205$; $P < 0.05$). Para las categorías de habilidades sociales planificadas ($Z = -2.3805$; $P < 0.05$), y ($Z = -2.194$; $P < 0.05$), en

las alternativas a la agresión. (En resumen, el entrenamiento de habilidades sociales, en todas las categorías, tuvo un efecto significativo sobre la conducta social que presentaban al inicio los entrenandos.)

Los registros de las conductas que los sujetos presentaron al inicio del entrenamiento y que sólo contempló las habilidades de inicio, de conversación expresión de sí mismo y de responder a otros, están concentradas en la tabla 1.

Tabla 1. Conductas sociales mostradas (x) por los participantes, registradas durante la descripción de expectativas y la dinámica de presentación grupal.

C A T E G O R I A:	S U J E T O S:							
	1	2	3	4	5	6	7	8
HABILIDADES DE INICIO								
Iniciar una conversación	x	-	-	x	x	-	x	-
Mantener una conversación	x	-	x	-	x	-	-	-
Finalizar una conversación	x	-	-	x	-	-	x	-
HABILIDADES DE CONVERSACION EXPRESION DE SI MISMO								
Expresar un cumplido	-	-	x	-	x	-	-	x
Expresar afecto	x	-	-	-	-	-	-	-
Expresar ánimo	-	-	-	-	x	-	-	-
Dar y pedir ayuda	-	-	-	-	-	-	-	-
Dar instrucciones	x	x	x	x	x	-	-	-
Expresar aprecio	-	-	-	-	-	-	-	x
Convencer a otros	-	-	-	-	-	-	-	-
Disculparse	-	-	-	-	x	-	x	-
HABILIDADES DE CONVERSACION RESPONDER A OTROS								
Responder a los sentimientos del otro	-	-	-	-	x	-	x	-
Responder al elogio	x	-	-	-	x	-	-	-
Seguir instrucciones	x	x	x	-	x	-	-	-
Responder a la falla	-	-	-	-	-	-	-	-
Responder a mensajes contradic.-	-	-	-	-	-	-	-	-

(-) categorías que los sujetos no mostraron.

(En los resultados de la evaluación comparativa (pretest postest), podemos observar que la diferencia más significativa para el sujeto 1 al igual que los sujetos 5 y 7, fueron en los componentes de las habilidades sociales, en las habilidades de conversación, y de responder a otros. (ver fig. 1, 5 y 7). Los códigos de las habilidades sociales en las gráficas son las siguientes:)

C.V y C.N.V	Conducta verbal y conducta no verbal
H.I	Habilidades de inicio
H.C1	Habilidades de conversación (expresión de sí mismo)
H.C2	Habilidades de conversación (responder a otros)
H.S.P	Habilidades sociales planificadas
A.A	Alternativas a la agresión.

La mayor diferencia entre las evaluaciones para el sujeto 3 fueron en las habilidades de conversación, expresión de sí mismo, (ver fig. 3). Para el sujeto 4, los puntajes de las categorías de responder a otros y habilidades sociales planificadas fueron las mas significativas (ver fig. 4).

Para el sujeto 6, las diferencias más notables fueron en las habilidades de inicio, y en las de conversación, expresión de si mismo, (ver fig. 6), y para sujeto 8, fueron en las categorías presentadas en las habilidades de inicio y de conversación. (ver fig. 8).

Al final el entrenamiento, y después de haber registrado la presentación de toda la gama de componentes de las habilidades sociales que van desde los componentes verbales hasta las alternativas a la agresión, se puede distinguir comparativamente aquellas conductas que en particular "aprendieron" y mostraron los sujetos. (ver tabla 2).

Por otra parte, las figuras 9 a la 14, muestran por sesión los porcentajes de las habilidades sociales que presentó cada sujeto en los seis diferentes tipos de habilidades.

Tabla 2. Conductas sociales mostradas (x) por los participantes, registradas durante y después de la exposición en cada una de las sesiones.

C A T E G O R I A :	S U J E T O S :							
	1	2	3	4	5	6	7	8
HABILIDADES DE INICIO								
Iniciar una conversación	x	x	x	x	x	x	x	x
Mantener una conversación	x	x	x	x	x	x	x	x
Finalizar una conversación	x	x	x	x	x	x	x	x
Escuchar a otros	-	-	-	-	x	x	x	x
HABILIDADES DE CONVERSACION								
EXPRESION DE SI MISMO								
Expresar un cumplido	x	x	x	x	-	x	x	x
Expresar afecto	x	-	x	x	x	x	x	x
Expresar ánimo	x	x	x	x	x	x	x	x
Dar y pedir ayuda	x	-	x	x	x	x	x	x
Dar instrucciones	x	x	x	x	x	x	x	x
Expresar aprecio	x	x	x	x	-	-	x	x
Convencer a otros	x	-	-	-	-	x	x	x
Disculparse	x	x	x	x	x	x	x	x
HABILIDADES DE CONVERSACION								
RESPONDER A OTROS								
Responder a los sentimientos del otro	x	x	x	x	x	x	x	x
Responder al elogio	x	x	x	x	x	x	x	x
Disculparse	x	-	x	x	x	x	x	x
Seguir instrucciones	x	x	x	x	x	x	x	x
Responder a la persuasión	x	x	x	x	x	x	x	x
Responder a la falla	x	x	x	x	x	x	x	x
Responder a mensajes contradic.	x	x	x	x	x	x	x	x
Responder a la queja	x	x	-	-	x	x	x	x
Responder a la disculpa	x	x	-	x	x	x	x	x
Responder a la burla	x	x	x	x	x	x	x	x
HABILIDADES SOCIALES PLANIFICADAS								
Obtener información	x	x	x	x	x	x	x	x
Concentrarse en una tarea	x	-	-	x	x	x	x	x
Preparar una conversación	x	x	x	x	x	x	x	x
Clasificar problemas	-	x	-	-	-	x	x	x
Tomar una decisión	-	-	-	-	-	-	-	-
ALTERNATIVAS A LA AGRESION								
Identificar y etiquetar emociones								
Identificar y etiquetar emociones	x	x	x	x	x	x	x	-
Determinar responsabilidades	x	x	x	x	x	x	x	x
Hacer peticiones	x	x	x	x	x	x	x	x
Relajarse (sit. conflictivas)	x	x	x	x	x	x	x	x
Autoncontr. (sit. agresivas)	x	x	x	x	x	x	x	x
Ayudar a otros	-	x	x	-	-	x	-	-
Ser asertivo.	-	-	-	-	x	x	x	x

(-) conductas no presentadas

SUJETO 1

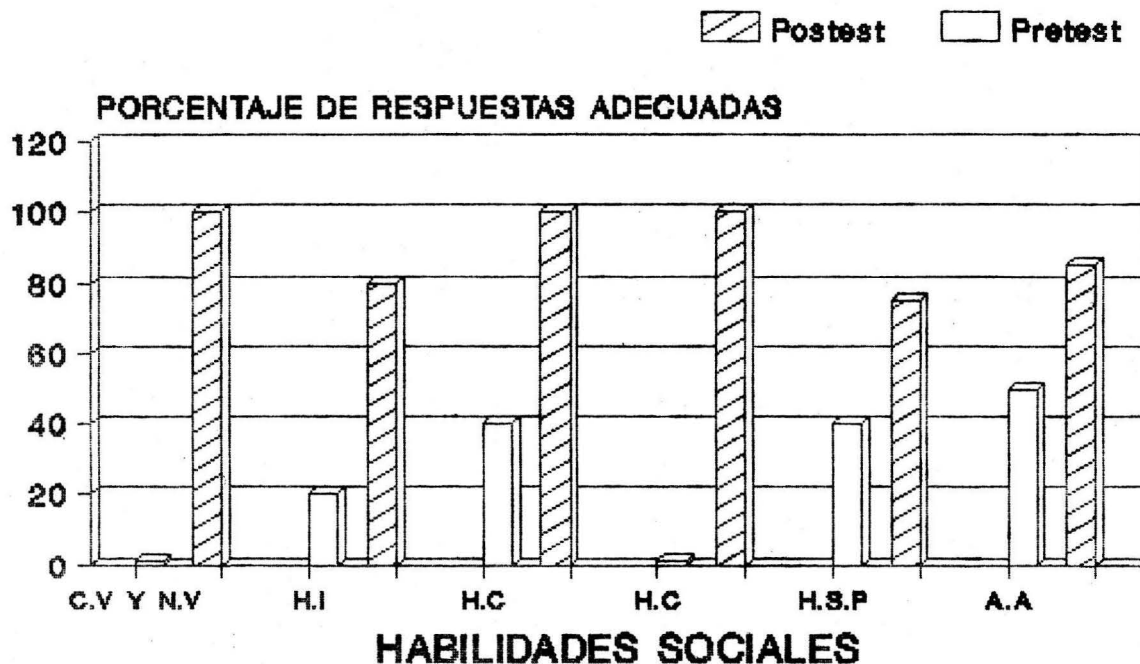


Fig. 1. Porcentaje de Respuestas Adecuadas en la Pre-post-Evaluación de Habilidades Sociales en el Sujeto 1.

SUJETO 2

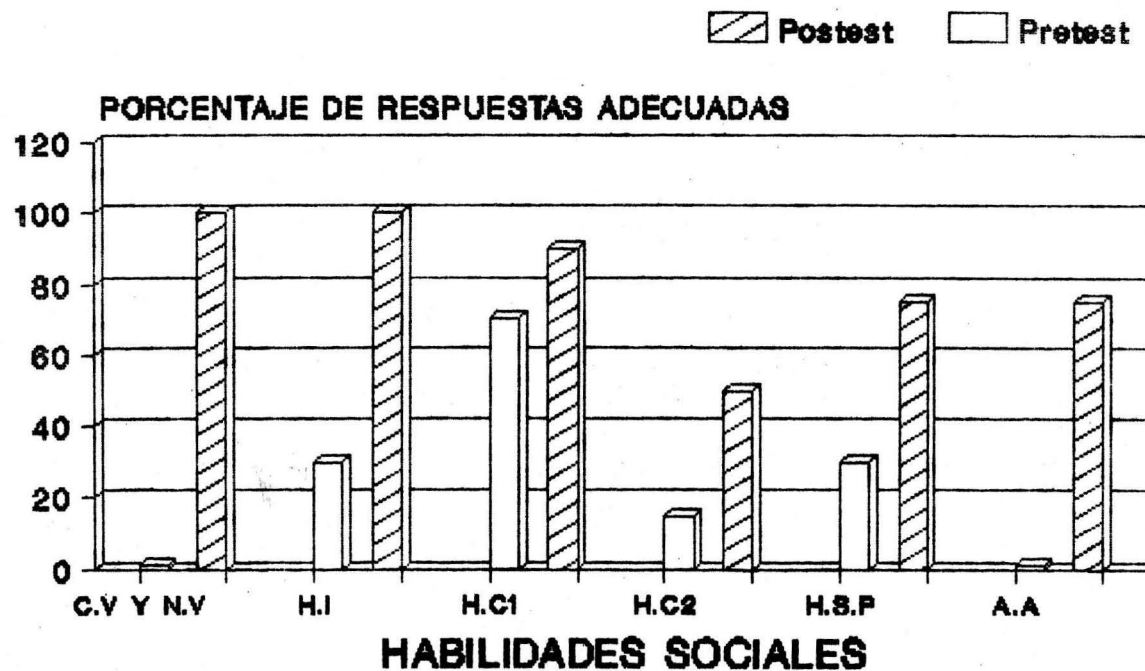


Fig. 2. Porcentaje de Respuestas Adecuadas en la Pre-Post-Evaluaciones de Habilidades Sociales en el Sujeto 2

SUJETO 3

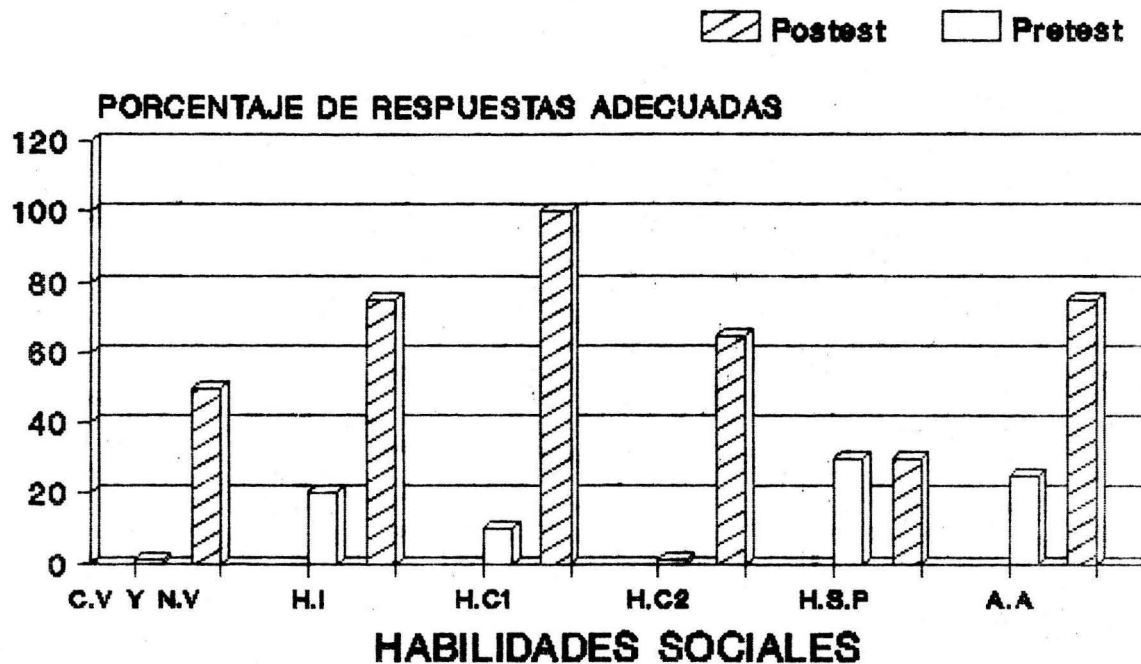


Fig. 3. Porcentaje de Respuestas Adecuadas en la Pre-Post-Evaluaciones de Habilidades Sociales en el Sujeto 3

SUJETO 4

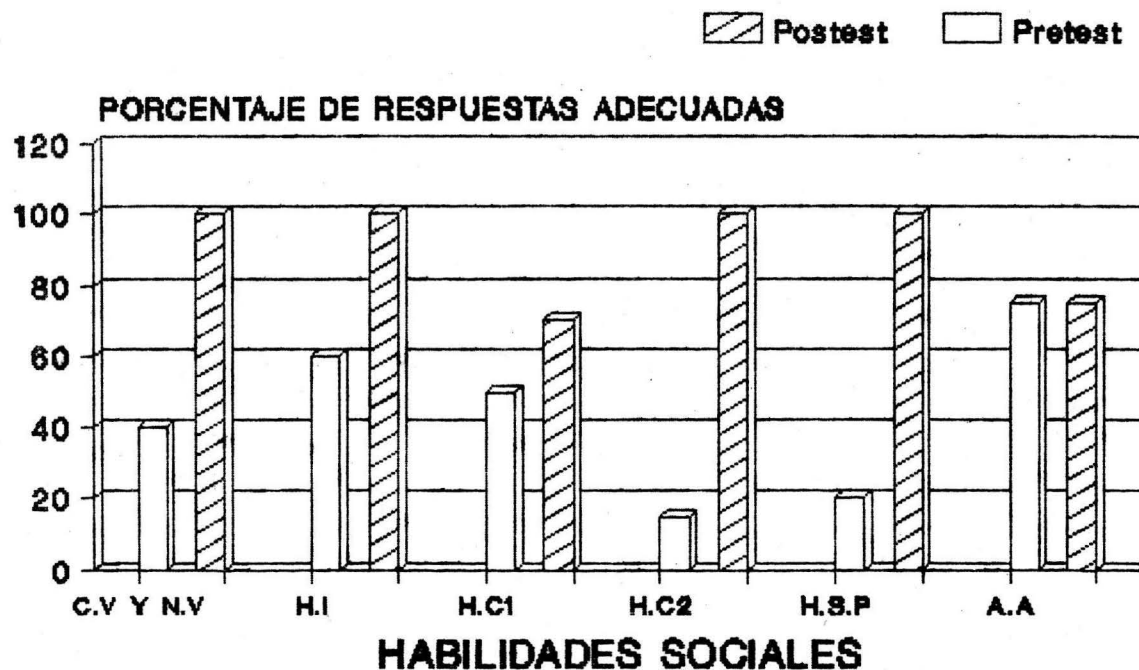


Fig. 4. Porcentaje de Respuestas Adecuadas en la Pre-Post-Evaluaciones de Habilidades Sociales en el Sujeto 4

SUJETO 5

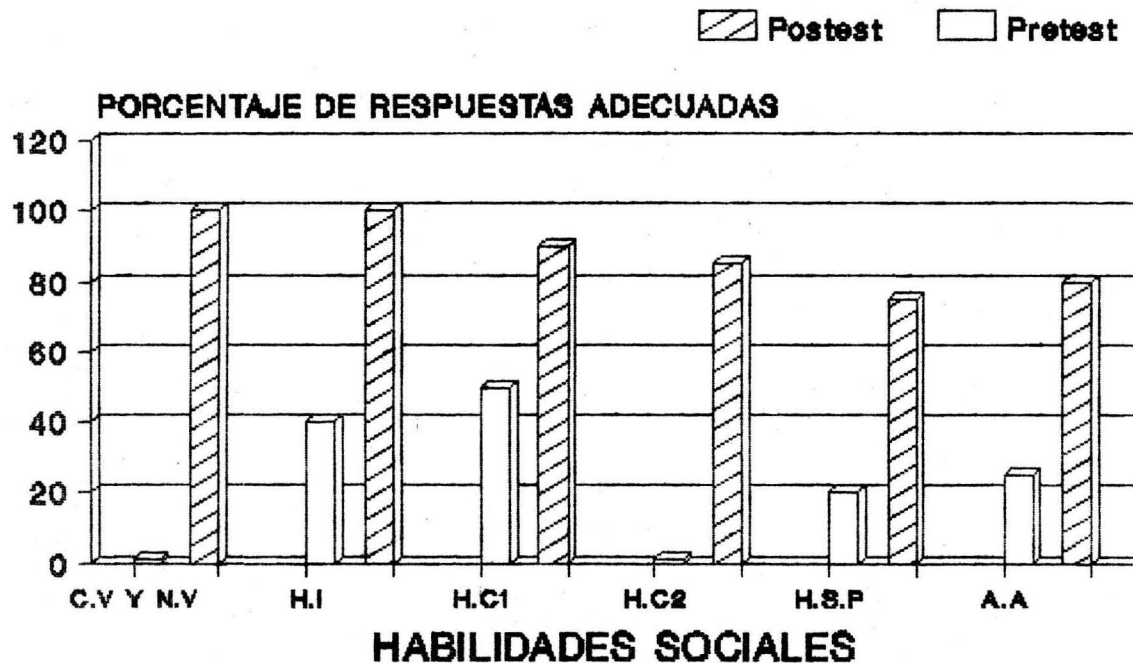


Fig. 5. Porcentaje de Respuestas Adecuadas en la Pre-Post-Evaluaciones de Habilidades Sociales en el Sujeto 5

SUJETO 6

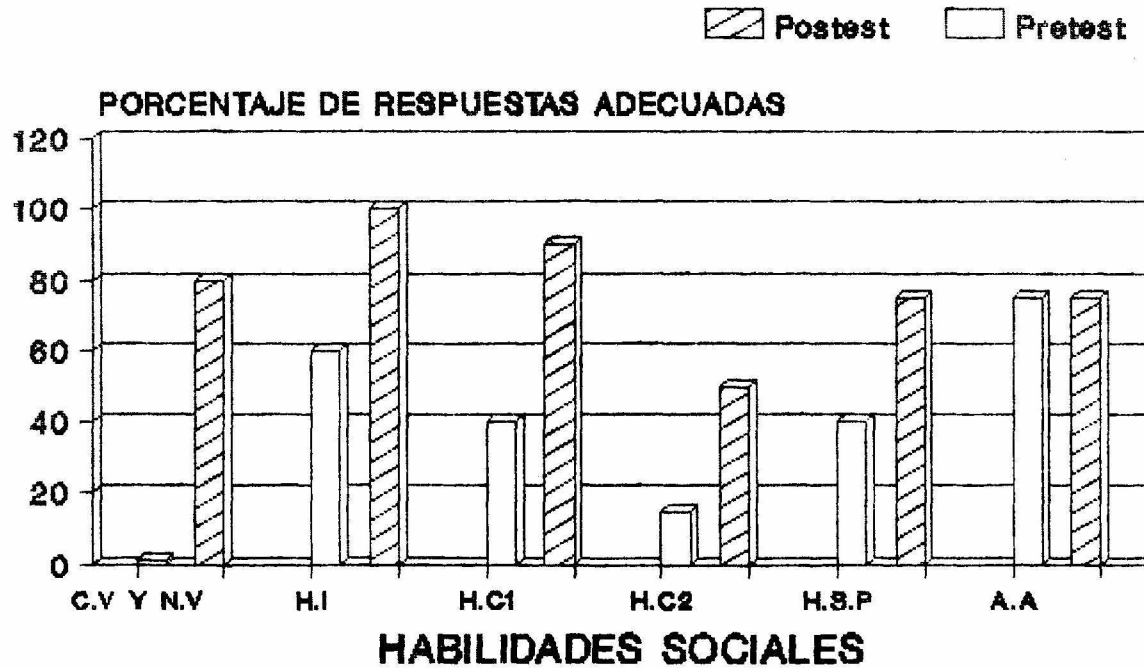


Fig. 6. Porcentaje de Respuestas Adecuadas en la Pre-Post-Evaluaciones de Habilidades Sociales en el Sujeto 6

SUJETO 7

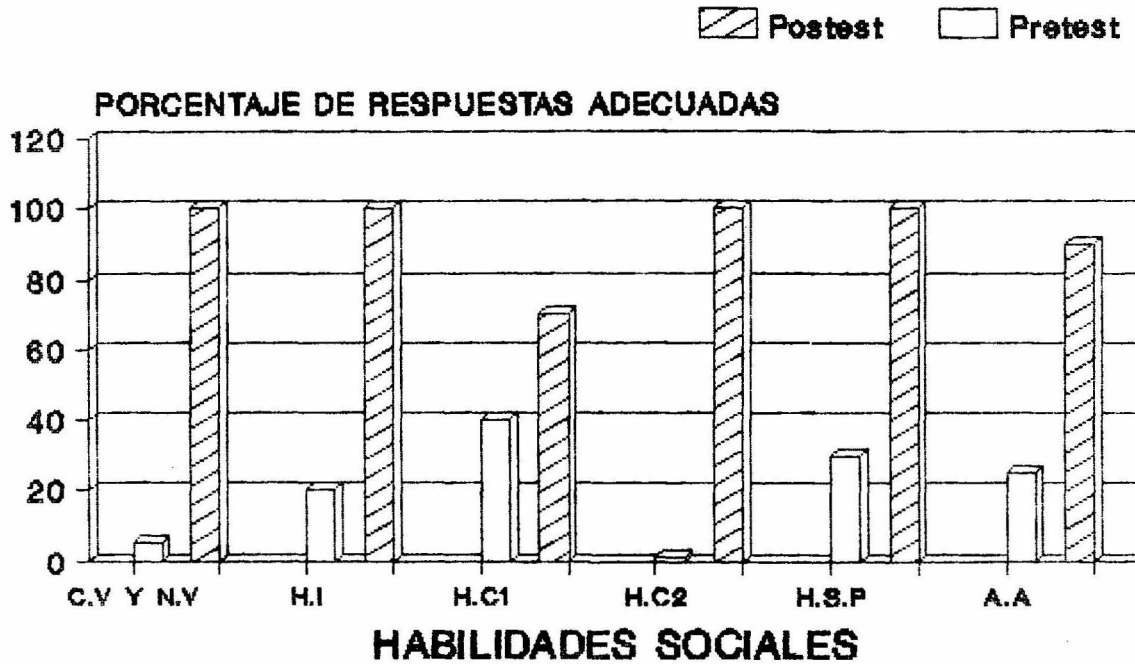


Fig. 7. Porcentaje de Respuestas Adecuadas en la Pre-Post-Evaluaciones de Habilidades Sociales en el Sujeto 7

SUJETO 8

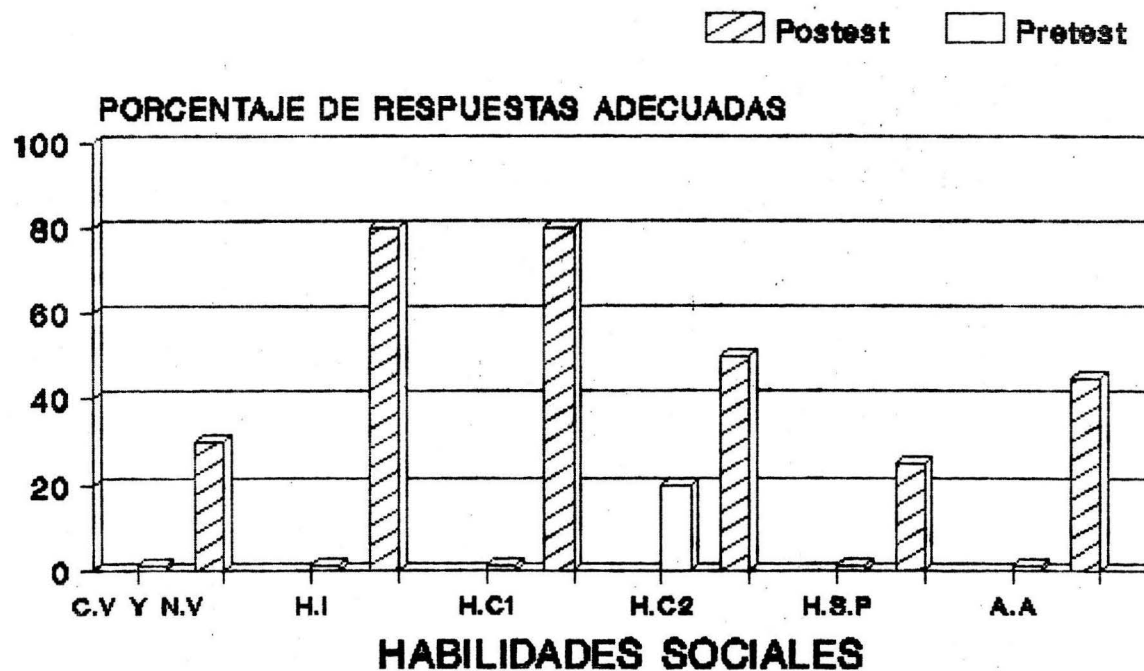


Fig. 8. Porcentaje de Respuestas Adecuadas en la Pre-Post-Evaluaciones de Habilidades Sociales en el Sujeto 8

COMPONENTES VERBALES Y NO VERBALES

PORCENTAJE DE CONDUCTAS ADECUADAS

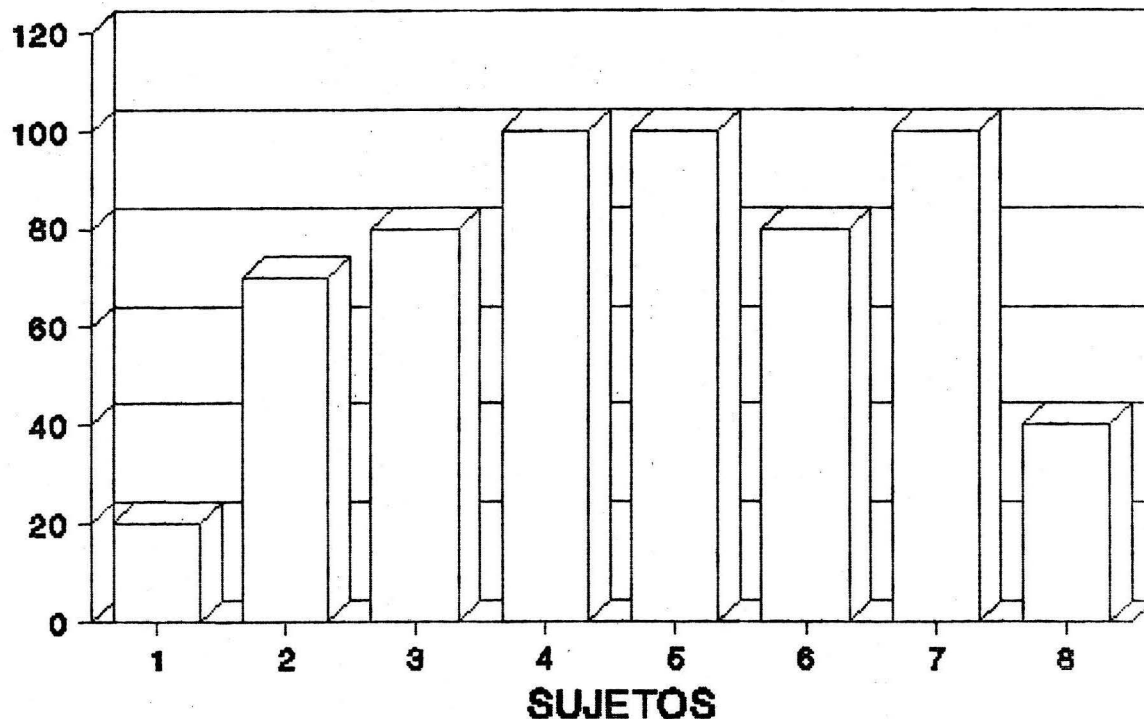


Fig. 9. Porcentaje de Conductas Adecuadas de Componentes Verbales y No Verbales mostradas por sujetos en la sesión 1

HABILIDADES DE INICIO Y MANTENIMIENTO DE UNA CONVERSACION

PORCENTAJE DE CONDUCTAS ADECUADAS

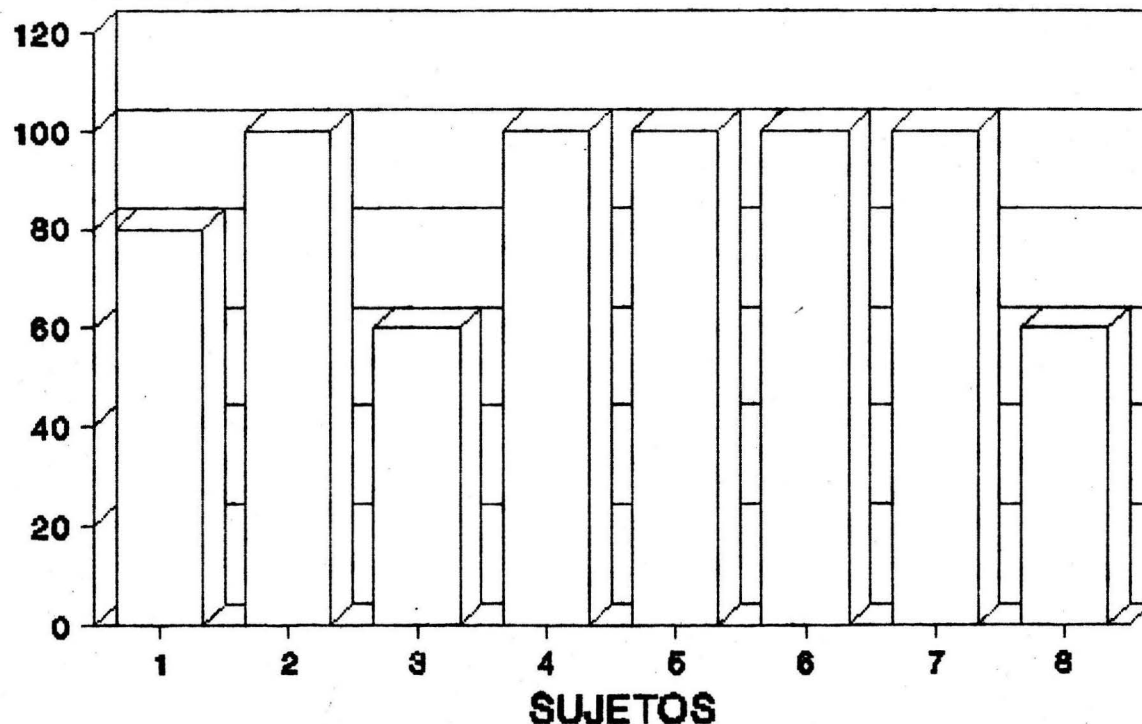


Fig. 10. Porcentaje de Conductas Adecuadas demostradas por los sujetos en la sesión 2

HABILIDADES DE CONVERSACION (Expresión de sí mismo)

PORCENTAJE DE CONDUCTAS ADECUADAS

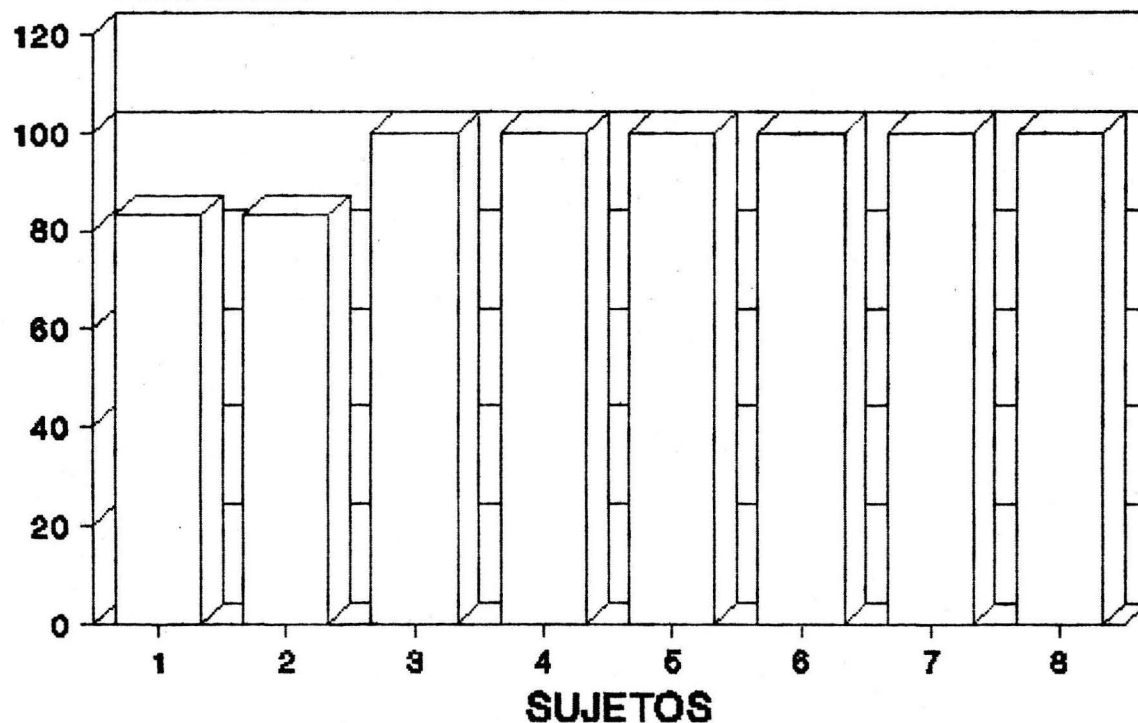


Fig 11 Porcentaje de Conductas Adecuadas de Habilidades de Conversación mostrados por los sujetos en la sesión 3

HABILIDADES DE CONVERSACION (Responder a otros)

PORCENTAJE DE CONDUCTAS ADECUADAS

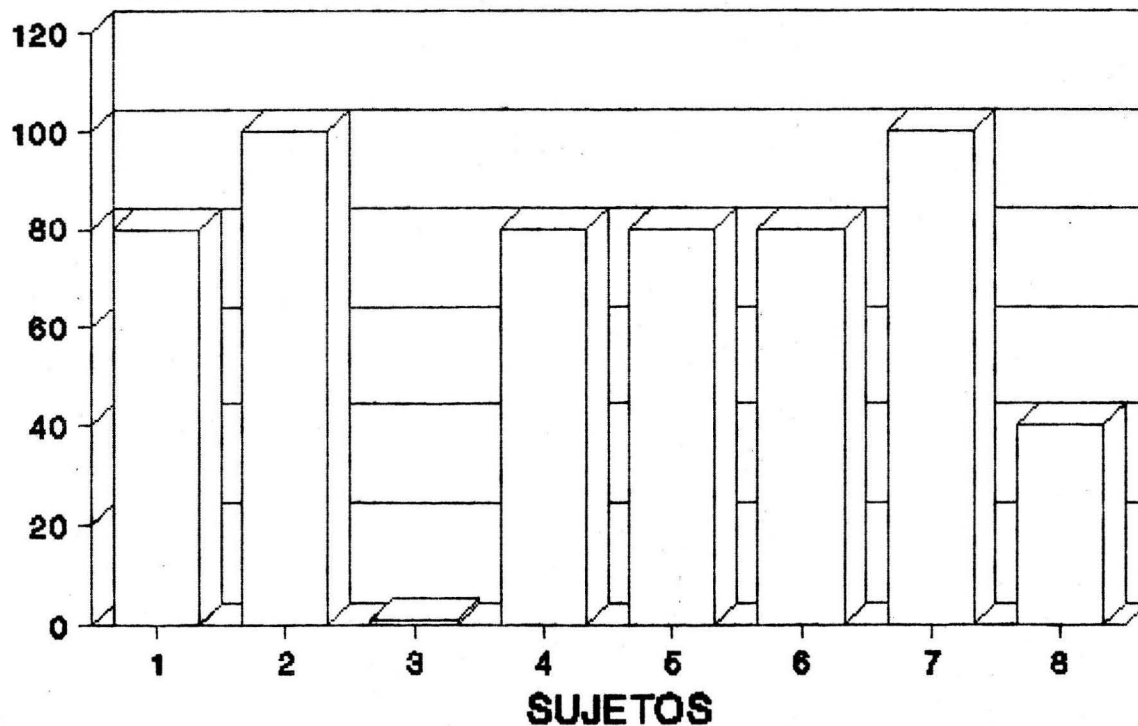


Fig.12 Porcentaje de Conductas Adecuadas de Habilidades de Conversación (Responder a otros) en sujetos de la sesión 4

HABILIDADES SOCIALES PLANIFICADAS

PORCENTAJE DE CONDUCTAS ADECUADAS

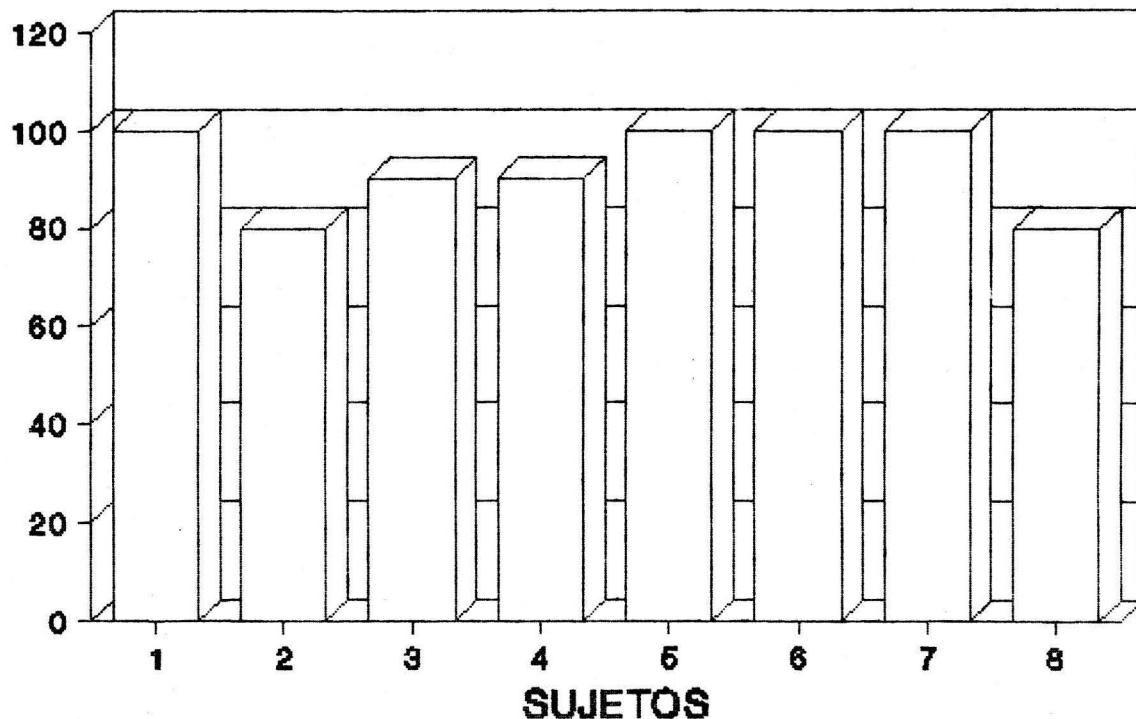


Fig. 13. Porcentaje de Conductas Adecuadas de Habilidades Sociales Planificadas mostradas en sujetos de la sesión 6

ALTERNATIVAS A LA AGRESION

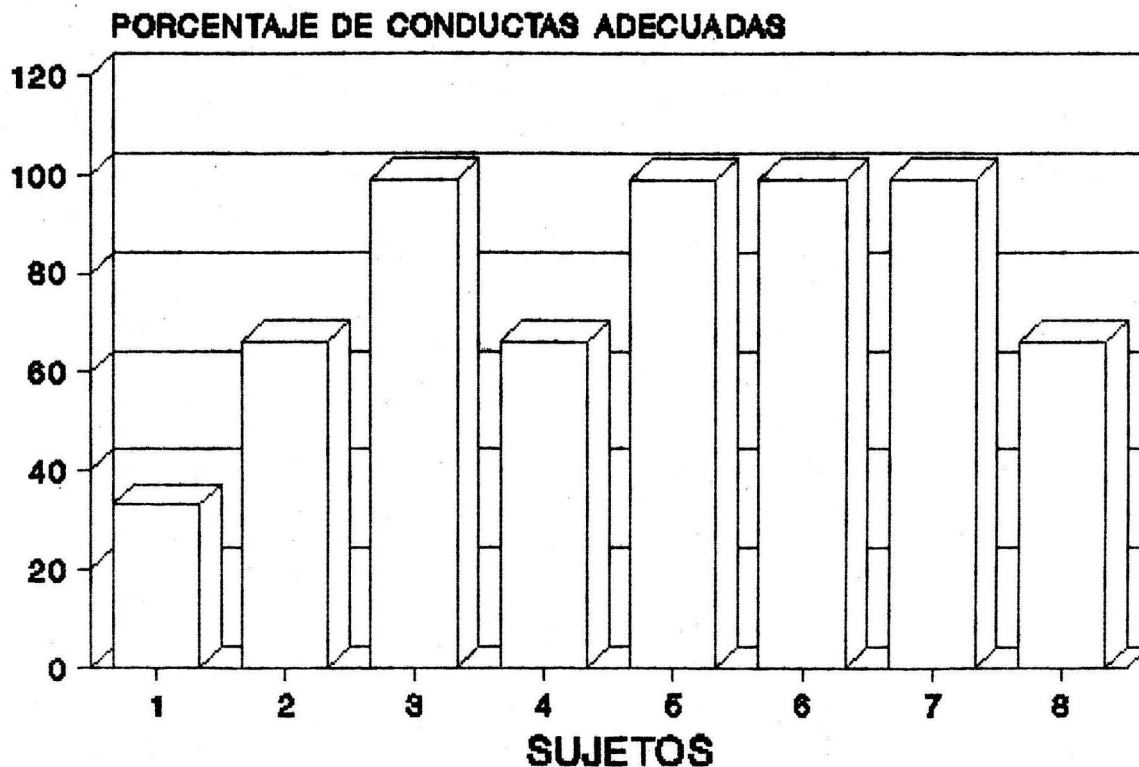


Fig.14. Procentaje de Conductas Adecuadas de Alternativas a la Agresión mostradas por los sujetos en la sesión 8

CONCLUSIONES

Podemos argumentar que la implementación de un programa de entrenamiento en habilidades sociales, puede ser de gran utilidad para trabajadores de nivel básico y medio básico que presentan problemas en la interacción con otros, sin embargo, los niveles más altos en la organización no deben quedar excluidos ya que dichos programas deben hacerse extensivos a todos los niveles y áreas. Los efectos que se derivan de la implementación de los programas de capacitación a todo el personal, son cuantitativamente mejores que cuando son dirigidos sólo a un grupo de personas, además un plan de capacitación adecuado, debe considerar la implementación de los cursos con efecto de cascada, es decir, de los niveles más altos a los más bajos en una organización.

Las habilidades sociales que dicho entrenamiento proporciona a los trabajadores tiene efectos significativos e importantes en las relaciones interpersonales en el ámbito laboral, de tal forma que ayuda a los trabajadores a relacionarse, utilizando habilidades propias en cada situación, además de que proporciona los elementos conductuales necesarios para encarar enojo, agresión o situaciones conflictivas. Esto coadyuvará en el logro de un mejor ambiente laboral, un mejor desempeño, mejor calidad en las relaciones interpersonales, obteniendo mayores beneficios y por consiguiente llevará a un alto grado de efectividad y productividad en el trabajo; esto implica que el trabajador tenga mayores posibilidades de lograr un mejor nivel dentro de la empresa.

La importancia de la aplicación de este tipo de programas, radica en el hecho de que los trabajadores podrán relacionarse efectivamente a través de la conducta social apropiada. También se considera que si el trabajador presenta conducta social en un período de tiempo considerable, en el ambiente laboral, tenga mayores posibilidades de presentar esta conducta en otros ámbitos y así poder elevar su nivel de vida.

A pesar del gran auge que han alcanzado los programas de relaciones humanas dentro de la capacitación, actualmente en nuestro país, no existen programas de entrenamiento en ambientes laborales que contemplen el entrenamiento de dichas habilidades de manera específica; motivo por el cual nos interesamos en el diseño y aplicación de un programa que contemplara de manera particular a las relaciones interpersonales en el ambiente de trabajo.

Creemos pertinente hacer mención de la importancia que tiene el reforzamiento social para el mantenimiento de las habilidades sociales en un futuro, por lo que consideramos para los trabajos posteriores se realice un plan de seguimiento que considere los puntos que nosotros hemos mencionado anteriormente (evaluaciones periódicas y reforzamiento de temas a través de talleres).

Con respecto al entrenamiento, podemos mencionar que los sujetos presentaron mayor número de conducta social después de éste, sin embargo, algunas respuestas, sobretodo las correspondientes a las últimas sesiones, fueron aquellas en las que los entrenandos aprendieron con mayor dificultad; incluso algunos de ellos no lograron manifestarlas en la evaluación final, por ejemplo, las habilidades sociales planificadas en la categoría de tomar una decisión.

Probablemente esta deficiencia en el aprendizaje de las respuestas en las dos últimas sesiones, se deba a que la participación de los trabajadores en la solución de problemas y toma de decisiones en la práctica es nula, esto es, la mayoría de las empresas no permiten la intervención directa del trabajador, en los aspectos relacionados con la toma de decisiones en el trabajo. por lo que sugerimos en los próximos entrenamientos se de mayor énfasis a estas categorías y se refuercen aquellas correspondientes a las alternativas a la agresión.

Por otra parte, los ejercicios, tareas y dinámicas contempladas en el programa, fueron parte muy importante para el

aprendizaje y la adquisición de las habilidades sociales durante el entrenamiento, sobre todo en las cuatro primeras sesiones. La ejecución de cada una de las categorías representadas por cada participante también fue determinante en la emisión de dichas conductas, ya que éstas fueron reforzadas por el grupo y presentadas en un ambiente laboral real. Creemos importante sugerir que para incrementar la confiabilidad en los registros de la conducta objeto, se apoyen en el uso de video tapes. /

Esperamos que dicho entrenamiento sea retomado por aquellos especialistas en la materia, psicólogos que además de ser partícipes, sean el medio en la consecución de mejores interrelaciones sociales en beneficio de la humanidad.

CONSIDERACIONES FINALES

Desde el punto de vista teórico, el psicólogo industrial se encarga de crear situaciones óptimas para la utilización de los recursos en la industria, en los problemas de la productividad humana y en la ejecución del trabajo, el aprendizaje, la motivación, los efectos de diferentes incentivos y circunstancias ambientales, como la interacción y la conducta social en los grupos, por lo que no queda ninguna duda sobre el importante papel del psicólogo, sin embargo, la práctica tiene otra connotación.

Para muchas empresas en nuestro país actualmente se concibe al psicólogo como aquel profesional que está a cargo de la selección y capacitación del personal, pese a esta limitación el psicólogo puede colaborar en gran medida para fomentar la participación y desarrollar medios que propicien la calidad de vida en el trabajo, lo cual implica por un lado, romper con una serie de estructuras ya establecidas dentro de las empresas, que en nuestra época resultan obsoletas y por otro, intentar construir nuevas estructuras para cubrir las necesidades que las empresas en nuestro país demandan en este momento. Un ejemplo es el área de capacitación en la que puede intervenir directamente en el logro de un mejor ambiente de trabajo, a través de la solución de problemas y de las relaciones sociales favorables; ya que su principal interés se centra en el desarrollo del personal.

En el caso del entrenamiento de cualquier habilidad referente al trabajo en sí, o a la persona misma, la participación del psicólogo, como un especialista en los procesos de enseñanza-aprendizaje, es de gran utilidad. En relación a las habilidades sociales específicamente, ha sido un tema que pese a su relevancia, no ha logrado alcanzar un nivel importante en la capacitación que se imparte en nuestro país, ya que se encuentra en un nivel operativo y no considera al factor humano como elemento fundamental en el logro de objetivos empresariales. Aquellos programas relacionados con la conducta social, como lo son los cursos de relaciones humanas, comunicación y calidad, no abordan el tema de las habilidades sociales en forma específica y

menos aún ponen énfasis en la práctica.

La razón es que en muchas empresas, la detección de necesidades no se realiza de forma adecuada; la mayoría de las ocasiones se le da mayor énfasis al aspecto técnico y al trabajador se le considera como una simple herramienta y no como una personalidad compleja que interactúa en una sociedad, por lo tanto los datos que se desprenden de ella resultan ser imprecisos en cuanto los aspectos a capacitar. Para la empresa la capacitación es sólo otro requisito más a cubrir y no el medio por el cual se pueden alcanzar los objetivos organizacionales. En muchas otras, la capacitación es única y exclusivamente dirigida a aquellos aspectos técnicos que son según ellos más importantes para la producción.

Partiendo del objetivo empresarial, la aplicación de un programa de entrenamiento en habilidades sociales puede reflejar una mayor satisfacción y relación entre los empleados. Los estudios de Blum y Naylor (1985); Fleishman y Bass (1986), sobre el efecto de los factores psicológicos en el desempeño laboral lo confirman. Es claro que mucha de la ineficiencia de los trabajadores se debe no directamente a aquellas habilidades necesarias para el trabajo operativo, sino a aquellas referentes al tipo de interacción con jefes o compañeros; porque el éxito al cambio depende en gran medida de las personas que laboran, el responder a las necesidades humanas y económicas dentro de la empresa. Es aquí precisamente, en donde el psicólogo debe fungir como un agente de cambio dentro de la industria.

Se debe considerar que un programa de este tipo se sugiere aplicar a un nivel correctivo para aquellos que presenten deficiencias y a un nivel preventivo a aquellos con repertorios sociales, de lo cual sugerimos que se lleve a cabo en todos los niveles dentro de una empresa.

Estiste un aspecto que no debe pasar por alto y se refiere a aquellas personas que cuentan con un repertorio basto de

habilidades sociales y que sin embargo, presentan conducta hostil o lo hacen de forma discriminada unicamente, por ejemplo con jefes o superiores. Este tipo de empleados requerirían un tipo de capacitación referido a actitudes, más que un entrenamiento en habilidades sociales. En estos casos el reforzamiento a través de el seguimiento es un factor que puede mantener y generalizar la conducta social.

Así mismo, cualquier programa de capacitación requiere de apoyo y seguimiento para evaluar y mantener la ejecución después del entrenamiento. En este tipo de programas consideramos importante se adopte una ideología y filosofía empresarial similar al seguimiento utilizado en los programas de calidad, este tipo de apoyo implicará la asimilación y adopción del comportamiento social reforzando las habilidades de interacción favorables; primero, como una forma de trabajo y posteriormente como un hábito.

Con respecto a los trabajadores que a través del entrenamiento han incrementado su conducta social, el seguimiento será determinante en el mantenimiento de tal conducta y en relación a los factores situacionales es muy probable que ese nuevo repertorio social sea transferido a otros ámbitos importantes fuera de la esfera laboral, ya que en las relaciones de trabajo no estan excluidas otras como son las amistosas, sociales, o incluso afectivas; además de que el tiempo de interacción invertido en la jornada laboral es mucho mayor que en otras áreas.

Los pocos trabajos que se han realizado sobre el tema de habilidades sociales en otras áreas, por ejemplo en comunidades Roth (1986), y con adolescentes, Ríos (1994), podrían complementarse por la importancia que tiene el aprendizaje de las destrezas sociales en el ambiente laboral y su entorno. De esta forma, consideramos que los programas debieran impartirse a todas las poblaciones, a fin de colaborar en mejores relaciones interpersonales.

REFERENCIAS
BIBLIOGRAFICAS

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS:

- ⇒ Acosta, M. Castillo, A. (1987) Estrés en el trabajo en relación a los estilos de vida. Tesis U.N.A.M E.N.E.P. Iztacala
- ⇒ Ardilla, R. y Ardilla, R (1977) Psicología del aprendizaje México: siglo XXI.
- ⇒ Argyris, C. (1965) Explorations in interpersonal competence Journal of applied behavioral science. 8: 58-83
- ⇒ Arias, G. (1986) Administración de recursos humanos México: Trillas
- ⇒ Baer, C., Bijou S.W (1975) Behaviour analysis of child development : England cliffs.
- ⇒ Baron, R.A. y Cols. (1985) Psicología, un enfoque conceptual México: Interamericana.
- ⇒ Bandura, S. (1973) Agression: A social learning analysis. New Jersey: Prentice Hall
- ⇒ Bandura, A. (1969) Aprendizaje social y desarrollo de la personalidad. México: Trillas
- ⇒ Bandura, A y Ross, D. (1963) Transmission of aggressive models. Journal of abnormal social psychology. 63:573-583

- ⇒ Bee, H. (1975) El desarrollo psicológico. México: Harla.
- ⇒ Bellack, A.S. y Hersen, M., Kazdin, E.A., (1985) Behavior modification, an introductory textbook. New York: University Press.
- ⇒ Bellack, A.S. (1980) Behavioral assessment: A practical handbook. New York: Pergamon Press.
- ⇒ Berenson, M.L., Levine, D. (1992) Estadística básica en administración: Conceptos y aplicaciones. New York: Prentice Hall
- ⇒ Blum, M.L. y Naylor, J.C. (1985) Psicología social: Sus fundamentos teóricos y sociales. México: Trillas.
- ⇒ Brown, J.A., (1987) La psicología social en la industria. México: Fondo de Cultura Económica.
- ⇒ Brown, J. y Elliot, C. (1976) en: Megargee, E.I., Hokanson, J.E., Edwin, I. (1976) Dinámica de la agresión en el individuo, en los grupos sociales y en los conflictos internacionales. México: Trillas.
- ⇒ Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (1980) México: Colección Porrúa.
- ⇒ Clay, S. y Wakeley, J.H. (1982) Psicología de la conducta industrial. México: Mc Graw Hill.

- ⇒ Crosby, P.B. (1989), La organización permanentemente exitosa
México: McGraw Hill.
- ⇒ Davis, K. (1969) Humans relations at work. New York:
Mc Graw Hill
- ⇒ Dinámicas de grupo: (1989) en: Manual de dinámicas de Grupo
Material inédito
- ⇒ Dunnette, D.M., y Kirchner, W.K. (1986) Psicología industrial.
México: Trillas.
- ⇒ Eisler R.M. Miller, P.M. y Hersen, M. Components of assertive
Behavior en: Journal of clinical psychology. (1973)
295-299
- ⇒ Fernsterheim, H. y Baer, J. (1980) No diga si cuando quiera
decir no. México: Trillas.
- ⇒ Elder, J.P. Eldelstein B.P. Narik, M.N. (1979) Modifying
Agressive Behavior with social skills training. en:
Behavior modification. 3: No. 2 161- 178. New York: Sage
Publications.
- ⇒ Eisler, R.M. (1976) Behavioral Assessment of social skills en:
Hersen y A.S. Bellack (dir) Behavioral assessment: A
practical handbook. New York: Pergamon Press.
- ⇒ Fleishman, E.A. y Bass, A.R. (1985) Estudios de psicología
industrial y del personal. México: Trillas.

- ⇒ French, D.C. y Tyne, T.P. (1982) The identification and treatment of children with peers relationships difficulties. en: P.M. Curran, C. Monti, Social skills training: A practical handbook for assessment and treatment. New York: Guilford Press.
- ⇒ García, E.J. (1986) Curso de capacitación para la formación de técnicos en capacitación. Tesis U.N.A.M. E.N.E.P. Iztacala.
- ⇒ Gardner, W.I. (1980) ¿Cuál debería ser el papel del psicólogo? en: R. Ulrich, T. Stanchnick, J. Mabry (1983) Control de la conducta humana. Vol. II México: Trillas.
- ⇒ Gagné, F.M. Learning principles and training: Military training and principles. (1962) Vol. 17: 83-91 American psychologist
- ⇒ Gilmer, B.H. (1984) Tratado de psicología empresarial. Relaciones humanas Tomo II, Barcelona: Martínez Roca
- ⇒ Goldsmith, C. y Mc Fall (1975) Skills training: A guide for teaching prosocial skills. New York: Pergamon Press.
- ⇒ Goldstein, A.P. (1976) Psychological skills training: The structured learning technique. New York: Pergamon Press.
- ⇒ Goldstein, A.P. Spranfking, R.P. y Gershaw, N.J. (1976) Skills training for community living. New York: Pergamon Press.

- ⇒ Goldstein, A.P. Carr, E.G. Davison, S.W. Wher, P. (1981) In response to aggression: Methods of control and prosocial alternatives. New York: Pergamon Press.
- ⇒ Hersen, M. Eisler, R.M. Miller, P.M. (1974) Situational determinants of aggressive behaviors. Journal consulting and clinical psychology. 1-3: 330-345.
- ⇒ Hersen M. y Bellack, A.S. (1976) Behavioral assessment: A practical handbook. New York: Pergamon Press.
- ⇒ Hersen, M. y Bellack, A.S. (1977) Behavior modification: An introductory textbook. New York: University Press.
- ⇒ Hersen, M. Y Bellack (1980) Assessment of social Skills, en: A. R. Ciminero, K.S. Colhoun, H.E. Adams, Handbook of Behavioral assessment. New York: Jhon Wiley & Sons.
- ⇒ Howell, W.C. (1979) Psicología industrial y organizacional: Sus elementos esenciales. México: El Manual Moderno.
- ⇒ Kanfer, F.H. y Philips, J.S. (1980) Principios del aprendizaje en la terapia del comportamiento. México: Trillas.
- ⇒ Kay, B.R. y Palmer, S. (1961) The challenge of supervision. New York: Mc Graw Hill.
- ⇒ Kazdin, A.E. (1975) Behavior modification on applied settings. Homewood Ill: Dosey Press.

- ⇒ Kazdin, A.E. (1976) Covert Modeling Imagery Assessment and aggressive behavior , Journal of consulting and clinical psychology. 43: 716-724.
- ⇒ Lazarus, A.A. (1971) Behavior modification and beyond. New York: Mc Graw Hill
- ⇒ Ley Federal del Trabajo (1980) México. Secretaría del Trabajo y Previsión Social.
- ⇒ Libet, J.M., y Lewinson, P.M. (1973) Concept of social skills with special reference to the behavior of depressed persons. Journal of consulting and clinical psychology. 40: 304-312.
- ⇒ Luthans, F. y Kreitner, R., (1984) Modificación de conducta organizacional. México: Trillas
- ⇒ Manual de formación de Instructores (1982) Dirección de Capacitación y Desarrollo, México: Dirección General de Recursos Humanos (S.S.A)
- ⇒ McFall. E.M y Twentyman, C.T. (1973) Four experiments on the relative contributions of rehearsal modeling and coaching to assertion training. Journal of abnormal psychology 81: 199-218.
- ⇒ Mc Gee, C. Y Thayer, (1986) En: D.M. Dunnette, W.K. Kirchner Psicología industrial. México: Trillas.
- ⇒ Megarggee, E.I. Hokanson, J.E. Edwin, I. (1976) Dinámica de la agresión en el individuo, en los grupos sociales y en los conflictos internacionales. México: Trillas.

- ⇒ Marroquín, Q.J. (1978) El reto de la capacitación y desarrollo en la S.S.A. México (Material inédito)
- ⇒ Ramírez, P.J. (1984) La capacitación y el adiestramiento de instructores: Un programa. : Tesis U.N.A.M. E.N.E.P. Iztacala.
- ⇒ Rimm, D.C. y Masters, J.C. (1987) Terapia de la conducta. Técnicas y hallazgos empíricos. México : Trillas.
- ⇒ Rios, S.R. (1994) Construcción, confiabilización y validación de un instrumento para evaluar habilidades sociales en los adolescentes. Tesis maestría U.N.A.M. Campus Iztacala
- ⇒ Roethlisberger y Dickinson e: S. Clay y J.H. Wakeley (1982) Psicología de la conducta industrial. México: Mc Graw Hill.
- ⇒ Roth, U.E. (1986) Competencia social, el cambio del comportamiento individual en la comunidad. México: Trillas.
- ⇒ Resenbaum, L.B. (1983) ¿Cómo motivar a los empleados de hoy? Cap. II México : Mc Graw Hill
- ⇒ Rosenthal, N.R. (1981) Matching trainee s conceptual level training approaches: A study in the adquisition and anhancement of controlation skills en : A.P. Goldstein Psychological skills training: The structured learning technique. New York: Pergamon Press.
- ⇒ Sánchez, Z.J. y Simon T.S. (1986) La participación en la solución de problemas colectivos dentro de un ambiente laboral. Tesis U.N.A.M.

- ⇒ Schultz, D.P. (1985) La psicología industrial. México: Interamericana.
- ⇒ Siegel, L.Ph. y Lane I.M. (1981) Psicología de las organizaciones industriales. México: Cía. Continental.
- ⇒ Siliceo, A. (1982) Capacitación y desarrollo de personal. México: Limusa.
- ⇒ Stranger, R. (1968) The psychology of industrial conflict. New York: Wiley
- ⇒ Smith, M.J. (1975) Cuando digo no me siento culpable. Barcelona: Grijalbo
- ⇒ Twentymann, J.T y McFall R.M. (1975) Behavior Training of Social Skills in shy males. Journal of consulting and clinical psychology. 43: 384-397.
- ⇒ Wallace, C.J. Nelson, C. Lukoff, D. Webster, C. Rappe, S. y Ferris, C. (1978) Cognitive Skills Training paper presented at the annual meeting of association for advancement of behavior therapy; Chicago (Inedit)
- ⇒ Weiss, R.L. (1968) Psychological assessment en: R. Reynolds Advances of psychological assessment science and behavior. Palo alto: Science and Behavior.
- ⇒ Wolpe, J. (1968) Psychotherapy by reciprocal inhibition. California: Stanford University Press.

⇒ Wolpe, J. y Lazarus (1966) en: J. Wolpe Práctica de la terapia de la conducta. México: Trillas.

⇒ Wolpe, J. (1985) Práctica de la terapia de la conducta. México: Trillas.

ANEXOS

ANEXO A.- Descripción por habilidad de los componentes verbales y no verbales y el valor porcentual asignado a cada uno de ellos. La presentación de todos los componentes (100%) será tomada como tal.

HABILIDADES DE INICIO

HABILIDAD	COMPONENTES VERBALES	COMPONENTES NO VERBALES	DEFINICION	VALOR
Iniciar una conversación	pregunta abierta		toda interrogación que inicie con ¿Qué? ¿Cómo? ¿Cuándo? ¿Dónde? etc.	20%
	Autorrevelación		emisión de verbalizaciones que expresan deseos, sentimientos y experiencias propias, con los pronombres yo, me, ami.	20%
	retroalimentación		Emisión de verbalizaciones (del interlocutor) temáticamente relacionadas con el contenido verbal del hablante , que denotan aceptación o rechazo.	10%
	Contacto visual		Tiempo total de orientación visual hacia el oyente cuyo porcentaje no debe ser menor al 50% de la duración del episodio interactivo.	20%

Tono de voz	Claramente audible a una distancia de 2 m.	20%
Proximidad física	Distancia interpersonal no mayor ni menor a un paso. debera mantenerse al menos el 80% del tiempo.	10%

HABILIDAD	COMPONENTES VERBALES	COMPONENTES NO VERBALES	DEFINICION	VALOR
Mantener una conversación	expresiones verbales		Emisión de verbalizaciones que expresen ideas sentimientos, deseos en relación a cualquier pronombre.	30%
		retroalimentación	Emisión de verbalizaciones relacionadas con el contenido verbal.	20%
		Contacto visual	mirada cara a cara al interlocutor tiempo no menor al 50% de la duración de la interacción	10%
		Tono de voz	Audible al interlocutor o a 2 m.	10%
		Proximidad física	Distancia interpersonal no mayor a un paso	10%
		Expresiones corporales	Movimientos de los brazos y piernas que complementen la emisión verbal	20%

HABILIDAD	COMPONENTES VERBALES	COMPONENTES NO VERBALES	DEFINICION	VALOR
Finalizar una conversación	Expresión verbal		Emisión verbal que contenga expresiones como hasta luego, hasta pronto, adiós.	50%
		Contacto visual	(ídem)	10%
		Expresiones faciales	Expresión de una sonrisa	20%
		Expresiones corporales	Movimientos de brazos que complementen la finalización de la conversación. Esta expresión puede contener el contacto físico despedirse de mano.	20%

HABILIDAD	COMPONENTES VERBALES	COMPONENTES NO VERBALES	DEFINICION	VALOR
Escuchar a otros (una conversación)	Afirmaciones o Negaciones		Emisión de verbalizaciones de afirmación o negación como: , si claro, porsupuesto no, de ninguna manera, etc.	30%
	Expresiones verbales		Emisión verbal de expresiones verbales como: aja, mm, bah, ah, etc.	20%
		Contacto visual	(ídem)	20%
		Proximidad física	(ídem)	10%
		Expresiones corporales	(ídem)	20%

HABILIDAD	COMPONENTES VERBALES	COMPONENTES NO VERBALES	DEFINICION	VALOR
Expresar un cumplido	Afirmación		Emisión de verbalizaciones que expresen asertividad de encomio, expresión de afirmación como: que bien te ves hoy, estas muy guapo(a), que bien luce tu traje, que eficiente eres.	50%
	Autorrevelación		Expresión que denota sentimientos en respuesta a la información que dió antes el interlocutor	
		Contacto visual	No menor al 80% de la duración de la interacción	15%
		Proximidad física y Tono de voz	Distancia necesaria audible a un tono de voz a 2 m.	15%
		Expresiones corporales	Movimientos corporales en general que complementen la información verbal en emisión.	20%

HABILIDAD	COMPONENTES VERBALES	COMPONENTES NO VERBALES	DEFINICION	VALOR
Expresar afecto o aprecio	Expresión verbal		Emisión de verbalizaciones que expresen afecto como: te estimo, eres mi mejor amigo, eres el mejor compañero de trabajo, ¿Cómo te sientes? ¿Cómo está tu familia? etcétera.	50%
		Contacto visual	Tiempo total de orientación visual hacia el oyente, no menor al 50% de la interacción.	20%
		proximidad física	No mayor a dos pasos del interlocutor	10%

HABILIDAD	COMPONENTES VERBALES	COMPONENTES NO VERBALES	DEFINICION	VALOR
Expresar ánimo	Expresión verbal		Expresión verbal que expresen ánimo, como; vamos, ponle ganas, tu puedes; todo saldrá bien, claro!, lo estás haciendo muy bien. sigue adelante... etcétera.	50%
			Expresión facial o corporal del receptor que denote una afirmación	
	Autorrevelación	Contacto visual	Durante la emisión verbal hacia el interlocutor	10%
		Proximidad física	No mayor a dos pasos	15%
		Expresión corporal		
		Movimientos y gestos	Contacto físico tomar al compañero por el antebrazo o una palmada en la espalda	25%

HABILIDAD	COMPONENTES VERBALES	COMPONENTES NO VERBALES	DEFINICION	VALOR
Dar ins- trucciones			Emisión de verba- lizaciones que contengan infor- mación de alguna ejecución obser- vable, dirigi- da a otro u otros	30%
	Autorre- velación		Emisión verbal -- afirmativa a la emisión verbal	20%
		Contacto visual	Tiempo total de orientación visual hacia el oyente, no menor al 50% de la interacción	15%
		Proximidad física y tono de voz	Distancia ne- cesaria audi- ble al inter- locutor	15%
		Expresiones faciales o corporales	Movimientos corporales que complementen la emisión verbal	20%

HABILIDAD	COMPONENTES VERBALES	COMPONENTES NO VERBALES	DEFINICION	VALOR
Pedir ayuda			Como paso anterior a la habilidad, discriminar problemas y personas que puedan ayudarnos a solucionar el mismo.	
	Pregunta Abierta		toda interrogación que exprese deseos de ayuda e inicie con una interrogación como: ¿Podrías ayudarme a . . . ? ¿me ayudas a . . . ? Por favor, ¿quieres ayudarme . . . ? etc.	30%
		Contacto visual	Mirada cara a cara por todo el episodio de interacción.	20%
		Tono de voz	Audible a 2 m.	10%
		proximidad física	Distancia interpersonal no mayor a un paso.	20%

HABILIDAD	COMPONENTES VERBALES	COMPONENTES NO VERBALES	DEFINICION	VALOR
Expresar una queja	Expresión verbal		Expresión verbal en la que se exprese una idea contraria a lo que se dijo o se hizo por parte del emisor igual o superior en el trabajo (o bajo su responsabilidad) como: El trabajo que recibí está mal hecho, sus empleados dejan el área de trabajo sucia, ellos siempre llegan tarde, usted dijo que estaría a cargo y no lo hizo, etcétera.	50%
		Contacto visual	Tiempo total de orientación visual hacia el interlocutor, no menor al 65% del episodio interactivo	25%
		Tono de voz	Audible al interlocutor	25%

HABILIDAD	COMPONENTES VERBALES	COMPONENTES NO VERBALES	DEFINICION	VALOR	
Convencer a otros	Expresión verbal		Emisiones verba- les persuasivas como: soluciona- remos el problema juntos y verás que saldrá bien, esta vez en ver- dad que requiero de tu ayuda ya verás que todo saldrá bien, tra- bajando en equipo terminaremos pron- to, etcétera	25%	
	Autorreve- lación		Expresión afirma- tiva o negativa dependiendo de la emisión verbal	25%	
		Contacto visual		Durante la emisión verbal y la respues- ta del interlocutor	15%
		Proximidad física		Dos metros de distancia del in- terlocutor	20%
		Tono de voz		Audible al inter- locutor	15%

HABILIDAD	COMPONENTES VERBALES	COMPONENTES NO VERBALES	DEFINICION	VALOR
Responder al elogio	Expresión verbal		Expresión de verbalizaciones que expresen gratitud como respuesta al elogio, por ejemplo: gracias, a la orden, usted también lo es, etcétera	50%
		Contacto visual	Mirada cara a cara al interlocutor durante la emisión verbal	20%
		Expresión facial	Puede estar incluida una sonrisa o una afirmación con la cabeza	20%
		Tono de voz	Audible al interlocutor	10%

HABILIDAD	COMPONENTES VERBALES	COMPONENTES NO VERBALES	DEFINICION	VALOR	
Responder a la disculpa	Expresión verbal		Emisión de verbalizaciones que expresen sentimientos de empatía hacia el otro, Afirmaciones o negaciones que sean emitidas después que el emisor expresó una disculpa como: está bien no te preocupes okey, etcétera	50%	
			Proximidad física	A dos metros de distancia máxima del interlocutor	15%
			Contacto visual	Durante el episodio interactivo	15%
			Tono de voz	Audible al interlocutor	20%

HABILIDAD	COMPONENTES VERBALES	COMPONENTES NO VERBALES	DEFINICION	VALOR
Disculparse	Afirmación		Expresión verbal de disculpas como: perdón, discúlpame, no volverá a pasar, no fue mi intención, lo siento, etc.	50%
		Contacto visual	Contacto visual cara a cara del emisor al interlocutor al menos el 80% del tiempo de interacción.	20%
		Proximidad física	Distancia no mayor a un paso. Puede haber contacto físico	30%
		Tono de voz	Audible al receptor.	

HABILIDADES DE CONVERSACION
 (Responder a los sentimientos del otro)

HABILIDAD	COMPONENTES VERBALES	COMPONENTES NO VERBALES	DEFINICION	VALOR
Responder a los sentimientos del otro	Expresión verbal		Emisión verbal que denote los sentimientos de respuesta ante la disculpa como: no te preo- cupes, no hay problema.	50%
		Contacto visual	Mirada cara a cara al menos durante la emisión verbal	30%
		Tono de voz	Audible al interlocutor	20%

HABILIDAD	COMPONENTES VERBALES	COMPONENTES NO VERBALES	DEFINICION	VALOR
Seguir Instrucciones		Postura Corporal	Ejecución de las instrucciones proporcionadas por el emisor	40%
		Movimientos y gestos		
	Expresión verbal		Expresión afirmativa de que ha escuchado las instrucciones o que ejecutará lo indicado	50%
		Tono de voz	Audible al emisor	10%

↓ 5

HABILIDAD	COMPONENTES VERBALES	COMPONENTES NO VERBALES	DEFINICION	VALOR
Responder a la persuasión	Expresión verbal		Expresiones ver- bales que denoten deseos, sentimien- tos u opiniones contrarias a las proporcionadas por el emisor, ya sea un jefe o compañero de trabajo, en re- lación a cualquier situación como: no gracias, perdón pero yo no opino lo mismo, si, estoy en desa-- cuerdo, usted no me convence, etcétera	50%
		Contacto visual	Durante la respuesta al interlocutor o minimo el 80% de la interacción	15%
		Tono de voz	Audible al interlo- cutor	15%
		Movimien-- tos y gestos	Que complementen la emisión verbal	20%

16

HABILIDAD	COMPONENTES VERBALES	COMPONENTES NO VERBALES	DEFINICION	VALOR
Responder a la falla	Expresión verbal		Expresión de verbalización o afirmaciones que denoten escuchar al otro describir la situación, pedir explicaciones o dar una respuesta afirmativa a la disculpa dada por el interlocutor	
		Contacto ocular	Mirada cara a cara Al menos el 80% de la emisión verbal del interlocutor	25%
		Tono de voz	Audible al interlocutor	25%

7
↓

HABILIDAD	COMPONENTES VERBALES	COMPONENTES NO VERBALES	DEFINICION	VALOR
Responder a mensajes contradictorios	Expresión verbal		Emisión de afirmaciones o negaciones en relación a las ideas, sentimientos del emisor, sin interrumpir el mensaje emitido por el interlocutor	50%
	Retroalimentación		Emisión verbal que denote aceptación o rechazo	
		Contacto visual	Mirada cara a cara durante la emisión verbal	20%
		Tono de voz	Audible al interlocutor	10%
		Expresiones corporales	Movimientos del cuerpo que complementen la emisión verbal	20%

HABILIDAD	COMPONENTES VERBALES	COMPONENTES NO VERBALES	DEFINICION	VALOR
Responder a la queja (aceptar la queja)	Expresión verbal		Expresión verbal para plantear un común acuerdo y hacer un compromiso	40%
	Afirmación		Acuerdo entre los interlocutores	10%
		Contacto visual	Durante la interacción	20%
		Tono de voz	Audible a los interlocutores	10%
		Expresiones faciales y corporales	Que complementen la emisión verbal	20%

HABILIDAD	COMPONENTES VERBALES	COMPONENTES NO VERBALES	DEFINICION	VALOR
Responder a la disculpa	Expresión verbal		Expresión verbal de afirmaciones o negaciones que sean dadas después que el emisor expresó una disculpa, como: Está bien, no te preocupes, etcétera.	50%
		Contacto visual	Durante la emisión verbal	25%
		Tono de voz	Audible al emisor	25%

HABILIDAD	COMPONENTES VERBALES	COMPONENTES NO VERBALES	DEFINICION	VALOR
Responder a la burla	Expresión verbal		Expresión verbal de afirmaciones y negaciones que sean emitidas después que el emisor expresó la burla, expresiones asertivas como: Está bien, soy diferente a ti, etcétera	50%
	Retroalimentación		utilización de técnicas de control como banco de niebla* e interrogación negativa**	
		Contacto visual	Tiempo total de orientación visual hacia el interlocutor, no menor al 80% de la duración del episodio interactivo.	25%
		Tono de voz	Audible al emisor	25%

* Banco de niebla: Se refiere a responder a las críticas negativas, de manera también negativa, por ejemplo, ! Qué mal se te ve esa ropa que vistes hoy!, la respuesta según banco de niebla sería: ¡pero no te has fijado, bien! tengo otra ropa que me luce peor.

** Interrogación negativa: Son aquellas preguntas que contengan palabras de negación como ¿no?, ¿verdad que no? ejemplo: no ¿quieres un café? etcétera.

HABILIDADES SOCIALES PLANIFICADAS

HABILIDAD	COMPONENTES VERBALES	COMPONENTES NO VERBALES	DEFINICION	VALOR
Establecer una meta	Expresión verbal		Expresión de deseos, principalmente . Exponer lo que se quiera lograr, ante los demás	50%
		Contacto visual	Mirada a (los) interlocutor(es) durante la exposición.	20%
		Tono de voz	Audible a 2m.	10%
		Expresión corporal	Movimientos de manos que complementen la emisión verbal	20%

HABILIDAD	COMPONENTES VERBALES	COMPONENTES NO VERBALES	DEFINICION	VALOR
Obtener Información	Expresión verbal		Emisión verbal de requerimientos de disposición del otro para poder pedir información como: ¿Podrías ayudarme...? ¿Podrías decirme...? etc.	30%
	Preguntas abiertas		p. ej. ¿Qué es ...? ¿Cómo . . . ? ¿Cuando . . . ? etc.	20%
		Contacto visual	Tiempo de orientación total visual del oyente no menor al 50% de la duración de la interacción	15%
		Tono de voz	Audible a 2 m.	
		Proximidad física	Distancia no mayor a un paso al menos el 80% de la interacción	15%
		Expresión Facial	Expresión de atención (otras habilidades como escuchar contacto visual, etc.) afirmaciones o negaciones a la información proporcionada.	15%

HABILIDAD	COMPONENTES VERBALES	COMPONENTES NO VERBALES	DEFINICION	VALOR	
Concentrarse en una actividad colectiva o individual	Expresión verbal		Cualquier expresión verbal que esté directamente relacionada con la actividad que el sujeto esté realizando en conjunto	50%	
			Postura corporal	Relacionada con la actividad	20%
			Movimientos y gestos	En relación a la actividad	10%
			Contacto visual	Durante el episodio interactivo	10%
			Tono de voz	Audible al interlocutor	10%

HABILIDAD	COMPONENTES VERBALES	COMPONENTES NO VERBALES	DEFINICION	VALOR
Conocer las habilidades propias y las de los demás.	Expresión verbal		Expresión de las habilidades en cualquier ámbito: deportivo, laboral, social, intelectual, etcétera, tanto de las propias como las de los otros	50%
		Tono de voz	Audible a los interlocutores	25%
		Contacto visual	Durante la emisión verbal	25%

HABILIDAD	COMPONENTES VERBALES	COMPONENTES NO VERBALES	DEFINICION	VALOR
			Identificación y definición de una conversación	10%
Preparar una conversación	Expresión verbal		Describir verbalmente, las características que incluyen una conversación en determinada situación.	40%
		Autorrevelación	Repetición de algunas habilidades anteriores, inicio de conversaciones, persuasión, etcétera	10%
	Retroalimentación		Proporcionar algunas afirmaciones, o negaciones a la conversación expresada.	
		Contacto visual	(idem)	10%
		Tono de voz	(idem)	10%
		Expresiones faciales o corporales	Que complementen la emisión verbal	15%
		Proximidad física	(idem)	15%

HABILIDAD	COMPONENTES VERBALES	COMPONENTES NO VERBALES	DEFINICION	VALOR
Clasificación y solución de problemas	Expresión verbal		Expresión y enlistado de los problemas jerarquizados por complejidad, así como causas y efectos de cada uno de ellos.	25%
			Enlistado de información relevante y suficiente para la solución del problema	
			Descripción verbal de cada una de las soluciones a cada problema	25%
		Contacto visual	(idem)	25%
		Tono de voz	(idem)	25%

HABILIDAD VALOR	COMPONENTES		DEFINICION
	VERBALES	NO VERBALES	
Tomar una decisión			Expresión y delimitación del problema.
			Expresión y elaboración de alternativas de solución a los problemas
			Descripción oral de las ventajas y desventajas de cada propuestas de solución. Expresión verbal de la descartación de aquellas que tienen mayores desventajas.
			Elección de la más viable y expresar verbalmente la razón de la elección
			establecer metas a cumplir de acuerdo a la toma de decisiones.
	Contacto visual		Mirar al emisor durante minimo el 80% de la interacción.
	Tono de voz		Audible a 2 m.
	Expresión facial y corporal		Movimientos que complementen la expresión verbal.

35%

10%

HABILIDADES SOCIALES (ALTERNATIVAS A LA AGRESION)

HABILIDAD	COMPONENTE VERBALES	COMPONENTES NO VERBALES	DEFINICION	VALOR
Identificar emociones	Expresión verbal		Descripción verbal de las emociones según las expresiones faciales y/o corporales de sus compañeros y de las expresiones en dibujados en el cartelón	50%
		Contacto visual	(idem)	25%
		Tono de voz	(idem)	25%

HABILIDAD VALOR	COMPONENTES	COMPONENTES	DEFINICION
	VERBALES	NO VERBALES	
Determinar responsabilidades			Recopilación de información acerca de las habilidades de los demás a través de la habilidad de obtener información 10%
	Expresión verbal		Designación a cada miembro del grupo de las actividades a realizar 40%
		Tono de voz	(idem) 20%
		Contacto visual	(idem) 10%
		Expresiones faciales y corporales	(idem) 10%

HABILIDAD	COMPONENTES VERBALES	COMPONENTES NO VERBALES	DEFINICION	VALOR
Hacer peticiones	Expresión verbal		Emisión de verbalizaciones que expresen ideas, deseos intereses propios o de un grupo. Expresión de enunciados donde se solicite a un igual o superior	50%
		Contacto visual	(idem)	20%
		Tono de voz	(idem)	10%
		Expresión gestual	(idem)	20%

HABILIDAD	COMPONENTES VERBALES	COMPONENTES NO VERBALES	DEFINICION	VALOR
Encarar enojo de otros	Autorrevela- ción		Escuchar la queja o enojo del otro	5%
			Afirmaciones con los pronombres: yo, me, ami, que contengan ideas o experiencias y sentimientos propios etc.	25%
			Ante la queja, el uso de las técnicas de contracontrol como: banco de niebla, interro- gación negativa, etc.	20%
		Contacto visual	mirada cara a cara de los interlocu- tores durante el 80% del episodio interactivo	10%
		Tono de voz	Tono de voz audible al interlocutor	10%
		Expresiones faciales y/o corporales	Movimientos del cuerpo incluyendo las gesticulaciones	30%

HABILIDAD	COMPONENTES VERBALES	COMPONENTES NO VERBALES	DEFINICION	VALOR
Ayudar a otros	Expresión verbal		Emisión de interrogaciones que se refieran a expresar ayuda	50%
		Autorrevela- ción	Afirmaciones o negaciones	
		Contacto visual	(idem)	15%
		Tono de voz	(idem)	15%
		Expresión gestual	(idem)	20%

HABILIDAD	COMPONENTES VERBALES	COMPONENTES NO VERBALES	DEFINICION	VALOR
Negociar	Expresión Verbal		Identificación del problema y/o conflicto	5%
		Autorrevelación	Mencionar puntos de vista en desacuerdo	5%
			Platicar la necesidad de acuerdo entre los interlocutores	20%
		Retroalimentación	Obtener y expresar claramente la conclusión o acuerdo entre ellos.	20%
		Contacto Visual	(idem)	
		Tono de voz	(idem)	
		Expresiones faciales o corporales	(idem)	

HABILIDAD	COMPONENTES VERBALES	COMPONENTES NO VERBALES	DEFINICION	VALOR
Asertividad	Expresión verbal		Emisión de verbalizaciones que expresen ideas, sentimientos, deseos con respecto a cualquier tema, como: disculpe, no me convence, no se pare delante de mí, no opino lo mismo, etcétera	50%
			Hacer respetar los propios derechos y sin violar los de los demás.	
		Contacto visual	(idem)	20%
		Tono de voz	(idem)	10%
		Expresión facial o corporal	(idem)	20%

EVALUACION:

PRETEST-POSTEST

ANEXO 1

EVALUACION INICIAL

Nombre: _____

HABILIDADES DE CONVERSACION

Instrucciones: A partir de las situaciones de la columna izquierda, deberá poner que puede hacer ante dicha situación, en la línea correspondiente.

SITUACION:

ACCION:

a) Llego tarde al trabajo, se que a mi jefe le molesta mucho
¿ Qué puedo hacer?

b) Me dijo el supervisor que después de revisar la lista , revisara cuidadosamente el equipo y después lo entregara al Sr. Ramírez

c) Mi compañero de trabajo me está vendiendo un equipo de protección - para el trabajo que realizo, mi -- equipo está en buenas condiciones
¿ Qué debo hacer?

d) Mis compañeros de trabajo votaron porque yo recibiera el premio al trabajador más valioso ¿ Qué debo hacer?

e) Mi mejor compañero de trabajo dice que al jefe yo le caigo muy mal y mi jefe dice que soy el mejor trabajador con el que cuenta, ¿ Qué debo pensar o hacer?

f) El Sr. Trifulco me hace burla y siempre tiene una actitud negativa de agresión hacia mí ¿ Qué debo hacer?

g) Mis compañeros de trabajo, me están invitando a una fiesta, si no voy se molestan conmigo, y si voy tal vez mañana llegue tarde al trabajo ¿ Qué debo hacer?

h) Siempre que mi jefe me habla siempre me grita o me dice por mi apodo ¿ Qué debo hacer?

i) El Sr. Toribio, jefe de mi jefe, me dijo que el trabajo de la semana pasada estaba pésimo (y esto era cierto), ¿ Qué debo hacer?

Nota: cada respuesta tiene un valor de 10% a excepcion del inciso g), que tiene 20%.

CUESTIONARIO 1

SESION 1

Nombre: -----

1.- ¿ En qué consisten las habilidades sociales?

2.- ¿Cuál es su importancia?

3.- ¿Cuáles son los componentes más importantes de las habilidades sociales?

4.- Describa los componentes verbales

5.- Mencione los componentes no verbales

Nota: Cada respuesta tiene un valor de 20%.

CUESTIONARIO 2

SESION 2

Nombre: -----

- 1.- ¿Cómo se puede iniciar una conversación?

- 2.- ¿Cómo se puede mantener una conversación?

- 3.- ¿Cómo se puede iniciar una mala o no aceptable conversación?

- 4.- ¿Qué pasa si la habilidad de escuchar no la utilizamos en una conversación?

- 5.- ¿Qué le dice a una persona cuando no deja de hablar, si usted tiene mucha prisa por despedirse?

Nota: cada respuesta tiene un valor de 20%

EJERCICIO 1

SESION 3

Nombre: _____

Instrucciones: Identifique las expresiones a partir de los comentarios que aparecen a la izquierda. anote en la columna de la derecha qué sentimiento se expresa.

COMENTARIO:

EXPRESION:

- Es una persona amable, justa y confiable

- ! Oye! quisiera pedirte una disculpa por lo que pasó ayer

- ! Qué buen trabajo hiciste hoy Pedro!

- Quisiera pedirte un favor, ¿Podrías atender mi puesto un momento, tengo que ir al médico.

- ! Claro que puedes! El jefe siempre confía en ti.

- Las mejoras en el reglamento del trabajo serán para el beneficio general de todos los que trabajamos aquí. Me parece un cambio muy acertado.

Nota: El valor de cada comentario es de 16.6 %.

CUESTIONARIO 3

SESION 4

Nombre: -----

- 1.- ¿ Qué significa responder a otros ? Escriba dos ejemplos

- 2.- Cuando nos hacen una pregunta, un comentario o cualquier otra expresión verbal ¿ Porqué es importante dar una respuesta?

- 3.- ¿ Qué podemos hacer cuando alguien quiere convencernos?

- 4.- ¿Qué podemos hacer cuando alguien se queja de que mi trabajo está mal hecho?

- 5.- ¿ Qué debo hacer si alguien me ofrece una disculpa?

Nota: valor de cada respuesta 20 %

SESION 4

EJERCICIO A:

- ¿Cómo se puede responder a la persuasión?

- ¿Cómo se puede responder a mensajes contradictorios?

SESION 4

EJERCICIO B:

Instrucciones: lea la columna de lado izquierdo y escriba la categoría a la que corresponde dicha expresión

1.- Eres un buen amigo -----

2.- Oye, me siento muy mal,
tengo que ir al médico
¿Qué puedes hacer por mi? -----

3.- Disculpa lo que sucedió
el otro día, trataré de
que no vuelva a pasar -----

Qué haría usted ante las siguientes expresiones?

a) Tienes que ir al partido de futbol, te guste o no pero
tienes que ir porque yo lo digo.

b) Usted ayer dijo algo a su amigo que a él no le fué de su
agrado y por ello está un poco molesto . Usted qué hace?

c) Su jefe le indica que haga lo siguiente en ésta hoja: Deberá
hacer un cuadrado que tenga aproximadamente 5 cm. por lado,
dentro del cuadrado trace un triángulo con las mismas medidas
del cuadrado tanto de base como de altura. (5 cm. de base y 5
cm. de altura).

CUESTIONARIO 4

SESION 5

Nombre: -----

1.- ¿ Qué es una meta?

2.- ¿Cuál es la importancia de las habilidades sociales?

3.- ¿ Cual es la importancia de preparar expresiones verbales?

4.- ¿ Porqué es importante clasificar problemas?

Nota: valor de cada respuesta 25%

CUESTIONARIO 5

SESION 6

Nombre: _____

- ¿Cuáles son los beneficios de los que aprendiste en el curso?

- ¿Qué fue lo que te pareció más importante?

- Describe alguna situación en las que te ha ayudado el curso.

- Durante el curso ¿ ha mejorado la relación con tus compañeros?

- ¿ Qué aspectos del curso te gustaron más y qué otros te disgustaron?

- ¿ Qué sugieres para mejorar el curso?

- ¿ Participarías en otro curso posteriormente?

CUADRO 7

SESION 6

Nombre: _____

Instrucciones: Se identificarán las emociones de cada rostro.

a)



b)



c)



d)



Nota: Valor de la respuesta correcta: 12.5 %

REGISTROS

CUADRO 3

SESION 2

HABILIDADES DE INICIO

Instrucciones: Marque con una x las conductas que cada sujeto presente
misma que estan representadas de la siguiente forma:

I.M. Iniciar una conversaci3n
M.C. Mantener una conversaci3n
F.C. Finalizar una conversaci3n
E.C. Escuchar una conversaci3n

No. de Sujeto	I.C. 25%	M.C. 25%	F.C. 25%	E.C. 25%
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				

CUADRO 4

SESION 3

HABILIDADES DE CONVERSACIÓN

Instrucciones: Marque con una x las conductas que cada sujeto presente según las categorías que indica el cuadro.

	S U J E T O S									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
HABILIDADES DE CONVERSACIÓN										
(Expresión de sí mismo)										
Expresar un cumplido										
Expresar afecto										
Expresar ánimo										
Dar y pedir ayuda										
Dar instrucciones										
Expresar aprecio										
Convencer a otros										
Disculparse										

Valor de cada una de las habilidades presentadas 13.3%

CUADRO 5

SESION 4

HABILIDADES DE CONVERSACIÓN

Instrucciones: Marque con una x las conductas que cada sujeto presente según las categorías que indica el cuadro.

	S U J E T O									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
HABILIDADES DE CONVERSACIÓN										
(Responder a los sentimientos del otro)										
Responder al otro										
Disculparse										
Seguir instrucciones										
Responder a la persuasión										
Responder a la falla										
Responder a mensajes contradictorios										
Responder a la queja										
Responder a la disculpa										

Valor de cada una de las habilidades presentadas 11%

SESION 5

**HABILIDADES SOCIALES
PLANIFICADAS**

Instrucciones: Marque con una x las conductas que cada sujeto presente según las categorías que indica el cuadro.

	S U J E T O									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
HABILIDADES SOCIALES PLANIFICADAS										
Establecer metas										
Obtener información										
Concentrarse en una tarea										
Conocer o describir sus habilidades										
Preparar una conversación										
Clasificar problemas										
Solucionar problemas										
Tomar una decisión										

Valor de cada una de las habilidades presentadas 13.3%

CUADRO 7

SESION 6

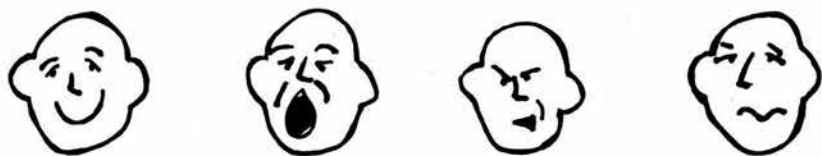
Nombre: _____

Instrucciones: Se identificarán las emociones de cada rostro.

a)



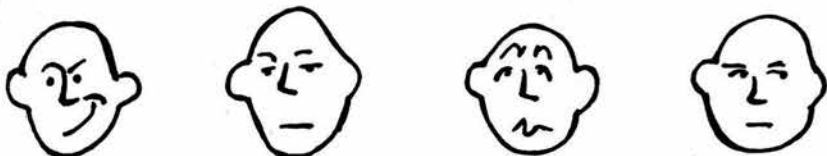
b)



c)



d)



Nota: Valor de la respuesta correcta: 12.5 %.

CUADRO 8

SESION 6

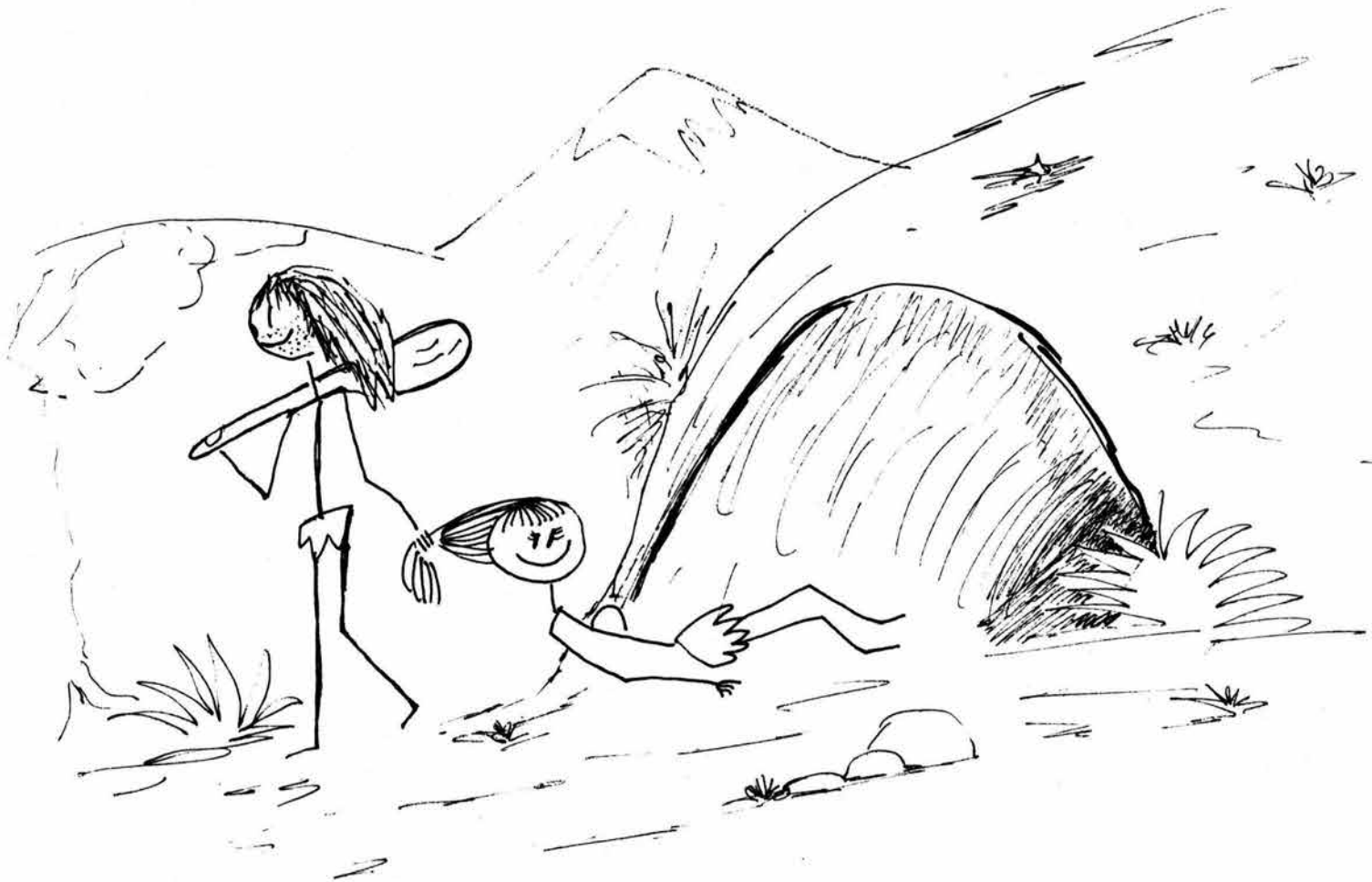
HABILIDADES SOCIALES
ALTERNATIVAS A LA AGRESIÓN

Instrucciones: Marque con una x las conductas que cada sujeto presente según las categorías que indica el cuadro.

	S U J E T O									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
HABILIDADES SOCIALES ALTERNATIVAS A LA AGRESIÓN										
Identificar emociones										
Hacer peticiones										
Relajarse en situaciones conflictivas										
Autocontrolarse / encarar enojo - agresión										
Negociar										
Ayudar a otros										
Ser asertivo										

Valor de cada una de las habilidades presentadas 14.2%

A C E T A T O S

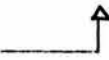


COMUNICACIÓN



Expresión correcta
de ideas, sentimientos,
emociones, etc.

16
15
14
13
12
11
10
9
8
7
6
5
4
3
2
1
> Sentimiento



HABILIDADES
SOCIALES



HABILIDADES SOCIALES: Es cualquier respuesta que se manifieste en relación con otras personas, cualquier relación interpersonal que incluye la combinación correcta de la respuesta verbal y no verbal, en diferentes situaciones y relación a la misma.

